

Пояснительная записка к проектам стандартов:

«Ключевые компетенции собственников помещений в многоквартирном доме», «Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ».

К обсуждению предлагаются проекты двух стандартов: «Ключевые компетенции собственников помещений в многоквартирном доме» и «Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ», при совместном упоминании – Стандарты.

Предлагаемые проекты Стандартов не являются профессиональными стандартами, обязательными к применению и не устанавливают требования к квалификации, необходимые для выполнения определенных трудовых функций и видов деятельности.

Стандарты могут применяться только на добровольной основе в качестве вспомогательного инструмента при реализации прав и обязанностей собственников помещений в многоквартирном доме, а также некоммерческих организаций (далее – НКО), действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Проекты Стандартов представляют собой первую попытку обобщения и трансформации знаний, умений и навыков в ключевые и профессиональные компетенции, необходимые двум взаимосвязанным целевым группам, являющимся участниками жилищно-коммунальных отношений.

Первая группа – это собственники помещений в многоквартирных домах, нуждающиеся в решении проблем, возникающих при предоставлении жилищно-коммунальных услуг/ЖКУ.

Вторая группа – это специалисты некоммерческих организаций/НКО, занимающихся жилищным просвещением, защитой прав собственников помещений в многоквартирных домах и развитием добровольческой деятельности в социально чувствительной сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Разработка проектов Стандартов стала результатом воплощения резолюции IV Всероссийского форума «Хартия солидарности в сфере ЖКХ», принятой участниками 21 субъекта РФ. Согласно этому публичному документу с февраля 2023 года создан и работает Межрегиональный центр компетенций НКО и жителей МКД в сфере ЖКХ <https://goo.su/0zZw2> Это новая модель системной работы с обозначенными целевыми группами, на которые ориентированы Стандарты, путем построения индивидуальной траектории их компетентностного роста. В основе апробируемого комплекса образовательных, прикладных и консультационно-методических мероприятий этого центра – внедрение диагностики уровня компетенций, разработка проектов Стандартов и единой рамки компетенций.

Предлагаемая модель Стандартов не является полной и исчерпывающей, требует дальнейшей проработки с экспертным сообществом. Вместе с тем, опираясь на полученные данные и опыт работы с целевыми группами – разработчики Стандартов констатируют востребованность и целесообразность их наличия и практического применения.

В стандарте «Ключевые компетенции собственников помещений в многоквартирном доме» основой для формирования актуализированного набора ключевых компетенции жителей МКД стали компетенции, выявленные в результате многолетней просветительской деятельности (с 2012 г. по 2024 годы), мероприятий общественного жилищного контроля, в качестве необходимых для самостоятельного разрешения проблем, возникающих при предоставлении ЖКУ, и осуществления волонтерской деятельности в сфере ЖКХ.

А именно:

- разбираться в договорных отношениях с управляющими, ресурсоснабжающими организациями, региональными операторами по капитальному ремонту и обращению с ТКО (уметь анализировать условия договоров по предоставлению ЖКУ, знать и применять порядок равноправного взаимодействия со стороной договора);

- знать, куда обратиться и уметь это делать при возникновении проблемы в ЖКХ (уметь правильно сформулировать, оформить и направить обращение; уметь отслеживать сроки рассмотрения обращения и принятия мер по нему);

- знать и уметь применять инструменты общественного жилищного контроля за получаемыми жилищно-коммунальными услугами (знать инструменты общественного жилищного контроля за получаемыми жилищно-коммунальными услугами, сформировать навык фиксации и описания проблемы ЖКХ в МКД (акты+фотовидеофиксация), сформировать навык применения следующих актов для защиты своих прав: а) акт осмотра МКД, б) акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании ЖКУ в МКД, в) акт проведения общественного контроля по реализации программы капитального ремонта МКД);

- знать и применять информационные ресурсы ГИС ЖКХ и Госуслуги, сайты региональных операторов и РСО для реализации своих прав и обязанностей в качестве собственника жилого помещения МКД (уметь получать достоверные сведения, связанные с реализацией ЖКУ в МКД; уметь взаимодействовать с субъектами жилищно-коммунальных отношений; уметь применять в повседневном укладе МКД (при оплате ЖКУ, при голосовании, при контроле задолженности)).

В стандарте «Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ» основой для формирования актуализированного набора профессиональные компетенции НКО стали компетенции, в результате многолетней деятельности по подготовке кадров для сферы ЖКХ (с 2012 г. по 2024 годы), мероприятий общественного жилищного контроля, выявленные в качестве необходимых для результативной защиты прав жителей МКД, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг / ЖКУ /, их жилищного просвещения и развития волонтерской деятельности в сфере ЖКХ.

А именно:

- применять актуальную законодательную базу при оказании услуг жителям МКД;

- применять официальные информационные системы и ресурсы (ГИС ЖКХ, публичную кадастровую карту, сайты региональных операторов по капитальному ремонту и вывозу ТКО, сайты ресурсоснабжающих организаций, ГАС «Правосудие», сервис «Мой Арбитр» при оказании услуг жителям МКД; квалифицированно готовить предложения в законодательные инициативы муниципального и регионального уровня;

- применять медиативные техники и другие методы, повышающие уровень конструктивного взаимодействия с участниками жилищно-коммунальных отношений (жители МКД и их объединения, ресурсоснабжающие и управляющие организации, региональные операторы по капремонту и вывозу ТКО, профильные органы власти/ОМС, органы исполнительной и законодательной власти, контрольно-надзорные органы) и мирного разрешения споров в сфере ЖКХ;

- применять инструменты общественного жилищного контроля, эффективно использовать добровольческий ресурс для решения проблем жителей МКД, связанных с предоставляемыми жилищно-коммунальными услугами;

- применять технологию организации работы приемных граждан и «горячих» линий по вопросам ЖКХ при оказании услуг жителям МКД.

Предложенный в проектах Стандартов набор компетенций обеспечен тестами, размещенными на сайте АНО ДПО «Международная академия профессионального образования» <https://mapo-ano.ru/> в разделе «Тесты».

В основе тестов для собственников помещений в многоквартирных домах – вопросы, направленные на проверку ключевых компетенций, необходимых для самостоятельного разрешения проблем, возникающих у них, как у потребителей жилищно-коммунальных услуг, а также для осуществления добровольческой деятельности в сфере ЖКХ.

В основе тестов для представителей НКО, действующих в сфере ЖКХ – вопросы, направленные на проверку профессиональных компетенций, необходимых для результативной защиты прав жителей МКД, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, их жилищного просвещения и развития волонтерской деятельности в сфере ЖКХ.

Предложенная модель Стандартов может служить основой для последующего их наполнения. Название, содержание и количество профессиональных и ключевых компетенций может быть уточнено, изменено, обновлено, дополнено в последующей версии стандарта с учетом

изменений в законодательной практике, нормативно-технической документации, регламентирующей жилищно-коммунальные отношения, с учетом специфики формирования и реализации этих отношений в условиях конкретного региона, муниципального образования.

Собственники помещений МКД, повысившие уровень ключевых компетенций, смогут самостоятельно действовать в своих домах, быть добровольцами (волонтерами) в оказании помощи и содействии другим собственникам помещений в МКД. НКО смогут применять стандарты профессиональных и ключевых компетенций при осуществлении жилищного просвещения, для работы с кадрами и развития добровольческой деятельности в ЖКХ.

Рекомендуемые варианты применения стандарта «Ключевые компетенции собственников помещений многоквартирных домов».

1) Собственники помещений в многоквартирных домах могут применять стандарт:

- для получения представления об объеме знаний, умений и навыков (ключевых компетенций), необходимых для самостоятельного, результативного разрешения и/или участия в разрешении проблем в ситуациях нарушения прав собственников как потребителей жилищно-коммунальных услуг и при осуществлении добровольческой деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- для самостоятельного формирования своей индивидуальной траектории повышения жилищной грамотности в части определения недостающих знаний, умений, навыков, а также форм их восполнения путем самообразования и/или участия в специально организованных обучающих программах и мероприятиях;

- для принятия решений об участии и/или содействии в реализации обучающих программ по жилищному просвещению и необходимых мероприятий, направленных на понимание своей роли в системе жилищно-коммунального хозяйства, укрепление активной и социально ответственной позиции.

2) Специалисты профильных и непрофильных НКО, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства, могут применять стандарт:

- при формировании и реализации программ, направленных на повышение уровня жилищной грамотности собственников помещений в многоквартирных домах и вовлечение наиболее активных, социально ответственных представителей в их реализацию;

- для формирования индивидуальной траектории повышения жилищной грамотности активных собственников помещений в многоквартирных домах;

- в рамках мероприятий, популяризирующих конструктивную активность и эффективность грамотного поведения собственников помещений в многоквартирных домах при реализации своих прав;

- при формировании новых и актуализации разработанных тестов – инструментов оценивания сформированности ключевых компетенций собственников помещений в многоквартирных домах, а также специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- как основу для расширения и наполнения единой рамки ключевых компетенций собственников помещений в многоквартирных домах и профессиональных компетенций специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- при работе с собственными кадрами, в том числе действующими на добровольческой основе;

- при формировании и реализации программ и мероприятий, направленных на повышение профессионального уровня и самоопределение специалистов, участвующих в деятельности некоммерческих организаций по вопросам оказания собственникам помещений в многоквартирных домах содействия в защите своих прав.

Рекомендуемые варианты применения стандарта «Профессиональные компетенции специалистов НКО, действующих в сфере ЖКХ».

1) Некоммерческие организации, действующие в сфере жилищно-коммунального хозяйства, могут применять Стандарт:

- при формировании и реализации образовательных программ, направленных на повышение профессионального уровня собственных кадров и/или кадров профильных и непрофильных некоммерческих организаций для обеспечения этими НКО эффективной реализации программ и мероприятий жилищного просвещения, результативной защиты прав собственников помещений в многоквартирных домах и развития волонтерской деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- при разработке и реализации корпоративных планов повышения профессионального уровня персонала НКО для формирования индивидуальных траекторий компетентностного роста в сфере ЖКХ;

- для самостоятельного формирования индивидуальных траекторий специалистами НКО, действующими в сфере ЖКХ в части определения недостающих знаний, умений, навыков (компетенций) и форм их восполнения путем самообразования и/или участия в специально организованных обучающих программах и мероприятиях для обеспечения ими результативной защиты прав жителей МКД, нарушенных при предоставлении жилищно-коммунальных услуг, их жилищного просвещения и развития волонтерской деятельности в сфере ЖКХ;

- при вовлечении наиболее активных, социально ответственных собственников помещений многоквартирных домов в деятельность НКО;

- при формировании и реализации программ, мероприятий по жилищному просвещению и прикладной практической деятельности для наиболее продвинутых собственников жилых помещений в многоквартирных домах;

- как основу для расширения и наполнения единой рамки профессиональных компетенций специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства и собственников помещений в многоквартирных домах;

- при формировании и актуализации тестов – инструментов оценивания сформированности профессиональных компетенций специалистов некоммерческих организаций, действующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства и собственников помещений в многоквартирных домах.

Применение стандартов осуществляется на добровольной основе и не несет юридических последствий.

Порядок обсуждения проектов Стандартов.

- Организатор предварительного обсуждения Стандартов: Координационный комитет Всероссийской хартии солидарности в сфере ЖКХ.

- Срок предварительного обсуждения Стандартов: 03.06.2024 г. – 26.06.2024 г.

- Формат предварительного обсуждения Стандартов: представление отзывов, замечаний, рекомендаций в формате ворд на электронную почту aco34@yandex.ru

- Обработка поступивших отзывов: 27.06.2024 г. – 12.07.2024 г.

- Презентация проектов Стандартов: июль 2024 г. на V Всероссийском форуме «Хартия солидарности в сфере ЖКХ».