

Sektory usług - gospodarka mieszkaniowym zasobem gmin

Koordynator Ewa Bartosik

Cykl 2007-2008

➤ Uczestnicy

- Ciechanów
- Dzierżoniów
- Gdańsk,
- Gorzów Wlkp.,
- Pabianice
- Poznań

➤ Spotkania, najważniejsze rodzaje przeprowadzonych działań

1. Gdańsk, 8 listopada 2007 r.

Uczestnicy spotkania zapoznali się i zaakceptowali cele, metody i przewidywany zakres działań w ramach GWD. Później przedyskutowali i zaakceptowali, przedstawione przez koordynatora, model gminnej gospodarki zasobem mieszkaniowym, zagadnienia zarządcze gospodarowania gminnym zasobem mieszkaniowym i zakres gospodarowania mieszkaniowym zasobem gminy. Po wymianie uwag i dyskusji ustalono, że badaniami kosztów i wyników realizacji zadań poddane zostaną dwie usługi:

- zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych członków wspólnoty samorządowej,
- zarządzanie mieszkaniowym zasobem gminy

Spotkanie GWD zakończono wizytą w Gdańskim Zarządzie Nieruchomości Komunalnych w celu zapoznania się członków GWD z regulacjami prawnymi i organizacją pracy wielopłaszczyznowego systemu zamiany lokali. Przedmiotem szczególnego zainteresowania stał się profesjonalny, informatyczny system zamian mieszkań, z których przynajmniej jedno jest mieszkaniem gminy.

2. Gorzów Wlkp., 12 grudnia 2007 r.

Uczestnicy spotkania przeanalizowali wskaźniki do badania usług: zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych i zarządzanie mieszkaniowym zasobem gminy. Dokonano ich korekty w wyniku dyskusji. Członkowie GWD korygowali ankiety oceny jakości usług zarządcy nieruchomości, w dziedzinie oceny aspektów technicznych usługi i oceny aspektów funkcjonalnych usługi. Zaproponowano zastosowanie dwóch ankiet: dla właścicieli i lokatorów zasobu. W trakcie spotkania członkowie GWD odbyli wizytę-objazd autokarem, w rejonach objętych pracami inwestycyjnymi w Gorzowie Wielkopolskim.

3. Pabianice, 13 lutego 2008 r.

Członkowie GWD jeszcze raz przedyskutowali wskaźniki do badania usług: zaspokajanie potrzeb mieszkaniowych i zarządzanie mieszkaniowym zasobem gminy, dokonując ich korekty i zatwierdzenia. Analizowano i korygowano ankiety oceny jakości usług zarządcy nieruchomości, w dziedzinie oceny aspektów technicznych usługi i oceny aspektów funkcjonalnych usługi. W trakcie spotkania przy omawianiu wskaźników i ankiet wymieniano się doświadczeniami w sferze zarządzania zasobami mieszkaniowymi. W trakcie spotkania członkowie GWD odbyli wizytę-objazd autokarem, w rejonach objętych pracami inwestycyjnymi w Pabianicach.

4. Ciechanów, 10 kwietnia 2008 r.

Prezentowano wstępne wyniki wskaźników zebrane przez część samorządów. Analizowano sposoby przeprowadzenia ankiet badania satysfakcji odbiorców usług. W świetle uzyskanych wyników dzielono się doświadczeniami z procesu prowadzenia analiz. Omawiano schemat raportu – opis projektu doskonalącego zarządzanie daną usługą wypracowaną w ramach działania GWD. W trakcie spotkania członkowie GWD odbyli wizytę-objazd autokarem, w rejonach objętych pracami inwestycyjnymi w Ciechanowie, pokazano specyfikę zasobów mieszkaniowych w mieście.

5. Dzierżonów, 26-27 maja 2008 r.

Na spotkaniu moderator zaprezentowała uzyskane wyniki przez poszczególne samorzady co umożliwiło porównanie wyników. Członkowie GWD zapoznali się i przedyskutowali wyniki wskaźników do badania usług, dokonując ich korekty w trakcie dyskusji oraz przeprowadzili analizę adekwatności zastosowanych mierników i wskaźników. Moderator przedstawiła także prezentację uzyskanych wyników w zakresie wskaźników. Przedstawiciele jednostek samorządu zaprezentowali metody dostarczania usług, związanych z zaspokajaniem potrzeb mieszkaniowych członków wspólnoty samorządowej, zarządzaniem wspólnotami z udziałem miasta, gospodarowaniem terenami przyległymi do nieruchomości budynkowej w miastach i innych. Prezentacje stały się przyczynkiem do szerokiej i ożywionej dyskusji członków GWD. Członkowie GWD porównali stosowane przez nich metody i towarzyszące im uwarunkowania.

Moderator omówiła szczegółowo schemat raportu – opis projektu doskonalącego zarządzanie daną usługą wypracowaną w ramach działania GWD.

6. Poznań, 26-27 czerwca 2008 r.

Zaprezentowano końcowe propozycje usprawnień zarządczych proponowanych przez samorzady uczestniczące w pracach GWD. Podsumowano zdobyte doświadczenia w stosowaniu ankiet badania opinii klientów oraz wskaźników ilościowych do oceny efektywności i skuteczności zarządzania zasobem mieszkaniowym gmin. Uczestnicy spotkania zapoznali się z doświadczeniami samorządu Poznania w zarządzaniu mieszkaniami komunalnymi.

➤ Podsumowanie pracy GWD – gospodarka mieszkaniowym zasobem gmin.

Efektem wspólnej pracy członków GWD są:

1. Ankieta – komunalna gospodarka mieszkaniowa;
2. Wskaźniki – komunalna gospodarka mieszkaniowa;
3. Ankieta satysfakcji klienta z usług zarządcy nieruchomości wspólnej;
4. Ankieta satysfakcji klienta z usług zarządcy nieruchomości stanowiącej własność gminy.

Ankieta i wskaźniki swoim zakresem obejmują badanie usługi zaspokajania potrzeb mieszkaniowych członków wspólnoty samorządowej oraz zarządzania mieszkaniowym zasobem gmin.

Zgodnie z założeniami członkowie GWD przeprowadzili badania ilościowe i jakościowe poziomu świadczenia usługi zaspokajania potrzeb mieszkaniowych i zarządzania mieszkaniowym zasobem gminy. Wyniki badań umieszczone zostały na odpowiedniej stronie internetowej ZMP.

Spotkania GWD zdominowane były dyskusjami na temat ograniczeń gmin w efektywnym i racjonalnym zarządzaniu mieszkaniowymi zasobami gmin, wynikających z obowiązującego prawa, brakiem dostępnych źródeł finansowania poza budżetem gmin, wieloletnimi zaniedbaniami w zakresie utrzymania zasobów w dobrym stanie technicznym. Wobec wspomnianych wyżej ograniczeń, istotnego znaczenia nabrała wola i determinacja członków GWD, zarządzania mieszkaniowymi zasobami gmin z uwzględnieniem zasady efektywności, która uwzględnia potrzeby mieszkaniowe, w tym najuboższych członków wspólnoty samorządowej. W dyskusji podkreślano, że deficyt lokali mieszkalnych, przy niskiej liczbie lokali mieszkalnych oddawanych do użytku w gminach oraz wysokie koszty ich budowy i utrzymania powodują, że poprawa warunków mieszkaniowych jest zadaniem trudnym do zrealizowania. Podkreślano niepokojące zjawisko polegające na systematycznym zmniejszaniu się mieszkaniowego zasobu gmin m.in. poprzez wyburzenia, wyłączenia z użytkowania spowodowane złym stanem technicznym, sprzedaż lokali przy jednoczesnym braku podejmowania przedsięwzięć inwestycyjno – budowlanych gmin i zwiększającej się liczbie osób oczekujących na lokale mieszkalne i socjalne z zasobów gmin. W ocenie członków GWD gminy winny prowadzić politykę mieszkaniową, która skutkować będzie zahamowaniu procesu systematycznego zmniejszania się mieszkaniowego zasobu gmin.

Członkowie GWD podkreślali potrzebę poprawy warunków mieszkaniowych, poprzez wdrożenie polityki czynszowej gmin, która dążyć będzie do zaspokojenia rzeczywistych potrzeb w zakresie wydatków na utrzymanie mieszkaniowego zasobów i jest dostosowana do możliwości finansowych użytkowników zasobów. Uzyskiwane, rzeczywiste wpływy z tytułu najmu lokali nie rekompensują kosztów utrzymania zasobów i ograniczają prowadzone prace remontowe do bieżących napraw i konserwacji. Ustalono, że zmniejszająca się kwota środków przeznaczonych na utrzymanie gminnego zasobu mieszkaniowego spowodowana jest m.in. zaległościami najemców z tytułu czynszu i innych opłat oraz wysokimi kosztami administracyjnymi, związanymi z utrzymaniem zasobów mieszkaniowych gmin. Członkowie GWD jednomyślnie uznali realizowany przez Gdańsk projekt, polegający na wielopłaszczyznowym programie zamian mieszkań za doskonałe narzędzie racjonalnej gospodarki zasobem, polegające przede wszystkim na dostosowaniu warunków mieszkaniowych lokatora do jego możliwości płatniczych, narzędzie windykacji praktycznie nieściągalnych długów, przy jednoczesnym wykorzystaniu profesjonalnych narzędzi informatycznych, tj. autorskiego oprogramowania oraz możliwości wyszukiwania ofert na stronie internetowej. Członkowie GWD podkreślali potrzebę wdrażania narzędzi skutecznie windykujących zaległości w opłatach jako najbardziej efektywnych sposobów racjonalizacji

gospodarki mieszkaniowymi zasobami gmin. Konieczność wdrażania profesjonalnych narzędzi informatycznych wynika, w ocenie członków GWD z potrzeby posiadania pełnych danych o zasobach mieszkaniowych gmin m.in. dotyczących wielkości i ich stanu technicznego. Prawidłowe diagnozowanie, analizowanie potrzeb remontowych, prognozowanie stanu technicznego mieszkaniowych zasobów gmin oraz wysokości wydatków, wymaga wiedzy na temat ich wielkości i aktualnego stanu.

Członkowie GWD sformułowali szereg propozycji zmian legislacyjnych w obowiązujących przepisach prawa.

➤ **Projekty usprawniające zaproponowane przez uczestników GWD - gospodarka mieszkaniowym zasobem gmin.**

Ciechanów

Tytuł projektu: Uregulowanie sposobu przepływu przez budżet miasta Ciechanów środków finansowych z tytułu czynszów

Celem projektu jest systemowe uporządkowanie gospodarki finansowej dotyczącej budownictwa komunalnego i TBS-ów. W projekcie chodzi o oddzielenie dwóch strumieni finansowania związanych opłatami czynszowymi i opłat za zarządzanie i administrowanie. Zaplanowano szczegółowy tryb wdrożenia programu.

Dzierżoniów

Tytuł projektu: Uruchomienie Programu Zamiany Mieszkań.

Celem programu jest wdrożenie i realizowanie systemowej zamiany lokali służącej racjonalnemu gospodarowaniu mieszkaniowym zasobem gminy. Utworzenie wykazu zawierającego dane o lokalach mieszkalnych do zamian umożliwi kojarzenie osób wyrażających chęć zamiany zajmowanego lokalu. Wielu mieszkańców zasobu komunalnego ma duże problemy z uiszczaniem comiesięcznych opłat za użytkowane lokale mieszkalne. Sytuacja ta spowodowała, że niektórzy najemcy mają ogromne zadłużenia czynszowe wobec Miasta. Udzielana im przez Miasto pomoc poprzez przyznawane dodatki mieszkaniowe lub też wielokrotne rozkładanie zadłużeń czynszowych na raty nie powoduje likwidacji powstałych zaległości. W takiej sytuacji wzajemna zamiana lokali mieszkalnych dokonywana pomiędzy głównymi najemcami daje szansę na rozwiązanie wielu indywidualnych problemów mieszkaniowych. Zamiany są bowiem jednym z elementów dostosowania warunków mieszkaniowych do możliwości ekonomicznych gospodarstw domowych. Pozwalają one również bardzo często uniknąć przymusowych eksmisji.

Wzorem dla działań zaproponowanych w projekcie były doświadczenia Gdańska.

Gdańsk,

Tytuł projektu: Wielopłaszczyznowy system zamiany mieszkań

Projekt zakłada powołanie Biura Zamiany Mieszkań (w ramach struktury Gdańskiego Zarządu Nieruchomości Komunalnych). Celem projektu jest:

- likwidacja dysproporcji pomiędzy powierzchnią lokali mieszkalnych, ilością osób w nich zamieszkujących a dochodami i możliwościami bieżącego regulowania opłat,
- poprawa warunków mieszkaniowych najemców zasobów komunalnych,

- zmniejszenie liczby dłużników,
- zmniejszenie liczby osób oczekujących na lokale socjalne,
- racjonalizacja gospodarowania zasobem mieszkaniowym gminy.

Działania podjęte w ramach programu:

- badanie socjologiczne w formie ankiety potwierdzające zasadność wdrożenia systemu,
- pisemna informacja skierowana do wszystkich lokatorów mieszkań komunalnych (29 tys. szt.),
- dobrowolna współpraca z instytucjami finansowymi,
- strona internetowa wraz z wyszukiwarką lokali do zamiany
- autorski, informatyczny program wspomagający zamianę lokali,
- bieżące informowanie dłużników o możliwości złożenia oferty zamiany mieszkania,
- stałe podnoszenie jakości obsługi (specjalistyczne szkolenia pracowników).

Gorzów Wlkp.,

Tytuł projektu: Powołanie Biura Zamiany Mieszkań,

Projekt został zainspirowany doświadczeniami samorządu gdańskiego przedstawionymi w ramach spotkań GWD. Celem zasadniczym działania biura będzie pośrednictwo przy zamianie lokali mieszkalnych. Po uruchomieniu biura będzie ono realizować następujące zadania:

1. Rozpatrywanie wniosków najemców oraz inicjowanie działań, związanych z zamianą mieszkań.
2. Organizacja Banku Danych, w którym najemcy lokali komunalnych i inni mieszkańcy Gorzowa Wlkp., będą mogli uzyskać informację o możliwościach nabycia lub wynajmu i zamiany mieszkań komunalnych na terenie Gminy.
3. Składanie z urzędu propozycji zamiany lokalu najemcom lokali komunalnych, którzy posiadają zaległości czynszowe i dla których, ta propozycja zamiany dotychczas zajmowanego lokalu na inny, o mniejszej powierzchni lub niższym standardzie, będzie jedyną możliwością uniknięcia rozwiązania z nimi dotychczasowej umowy najmu i skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego w celu opróżnienia lokalu.

Pabianice (członkowie grupy zaproponowali 2 projekty usprawniające)

Tytuł projektu: Abolicja dla zadłużonych lokatorów, którzy nie utracili tytułu prawnego do lokalu.

Opracowana uchwała zakłada, że w przypadku jednorazowej spłaty całego zadłużenia umorzone zostaną odsetki w wysokości 100% , natomiast dla lokatorów, którzy zadeklarują spłatę zadłużenia w przeciągu 12 miesięcy umorzone zostanie 50% odsetek. Uchwała będzie obowiązywać przez 6 miesięcy.

Tytuł projektu: Utworzenie systemu ułatwiającego zamianę mieszkań

Projekt zakłada przyśpieszenie kontaktu osób posiadających zadłużenie i wyrok eksmisyjny z osobami, które są w stanie spłacić zadłużenie tych pierwszych w zamian za zamianę swojego małego mieszkania na ich większe lub lepiej wyposażone w media. Uruchomiono także dostęp do programu obsługi lokatorów POL firmy Macrologic SA poprzez Internet, który pozwala łatwiej otrzymywać informacje o poszczególnych lokalach mieszkaniowych, także o ich obsłudze finansowej.

Poznań opracował dwa projekty

Tytuł projektu: Projekt pozyskania lokali socjalnych przez miasto Poznań

Przeprowadzono diagnozę sytuacji i rozpatrzono osiem wariantów rozwiązania problemu. Wybrano rozwiązanie łączące różne warianty uwzględniając pozyskanie lokali i wypłacanie odszkodowań. Połączono warianty obejmujące: budownictwo hotelowe, najem budynków i kontenery. Program jest przewidziany na 15 lat a roczny nakład wyniesie 10 mln zł. Efektami projektu będzie: szybkie pozyskanie dużej ilości lokali, systematyczne powiększanie zasobu lokali socjalnych, zmniejszenie obciążenia miasta z tytułu wypłaty odszkodowań. Projekt ma działać także profilaktycznie, wspierając proces windykacji i pokazując mieszkańcom uchylającym się od płacenia czynszów, że ich sytuacja może pogorszyć się.

Tytuł projektu: Odnowa mieszkaniowego zasobu komunalnego miasta Poznania

Projekt ma na celu zaspokojenie potrzeb społecznych przez kompleksowe poprawienie warunków mieszkaniowych i środowiskowych otoczenia remontowanych budynków. Ustalono sposoby finansowania projektu i dostępny budżet. Przewidziano powiązanie projektu z innymi działaniami w sferze komunalnej.