



Единый центр обслуживания



Руководство для
сотрудников
местных органов
 власти и
энергетических
консультантов

Ассоциация гмин и городов
Малопольши

Версия 1

16/07/2024





О проекте



RenoWave – это проект, в котором одним из партнеров является Ассоциация гмин и городов Малопольши. Цель проекта состоит в том, чтобы поддержать создание так называемых энергетических сообществ путем предоставления концепций, инструментов и моделей для оптимизации их работы и развития. Проект RenoWave также направлен на объединение домовладельцев, строительных организаций, энергетических агентств и органов власти для инициирования большего числа проектов по модернизации с целью повышения энергоэффективности многоквартирных домов. В рамках проекта будет разработана бизнес-модель, основанная на концепции Единого центра обслуживания, адаптированная специально для многоквартирных домов в регионе Балтийского региона (BSR).

Партнеры проекта

1. Администрация округа Даларна (Швеция)
2. Город Лаппеэнранта (Финляндия)
3. Видземский регион планирования (Латвия)
4. Ассоциация гмин и городов Малопольши (Польша)
5. Магистрат города Бремерхафен (Германия)
6. Балтийский экологический форум (Латвия)
7. Инициатива "Жилищное хозяйство в Восточной Европе" (Германия)
8. НПО «Обновим город» (Литва)
9. Польский фонд энергоэффективности (Польша)
10. Энергетическое агентство Северной Швеции (Швеция)
11. Центр развития уезда Вырумаа (Эстония)

Краткий обзор

Руководство по Единому центру обслуживания предназначено для сотрудников органов местного самоуправления и энергетических консультантов, которые планируют внедрять модель Единого центра обслуживания в муниципалитетах. В руководстве рассматривается сама концепция Единого центра обслуживания и те преимущества, которые она приносит жителям и бизнесу. Руководство описывает различные модели организации таких центров, включая государственные и частные варианты. В руководстве также разъясняется, каким образом муниципалитет может выступать оператором ЕЦО или делегировать эту функцию негосударственной структуре. В конце руководства приведены практические рекомендации и резюмируется ключевая информация.



www.interreg-baltic.eu/project/RenoWave

Деятельность проекта направлена на местные органы власти, поставщиков технических решений в области возобновляемой энергии, а также на собственников и управляющих многоквартирными домами. Проект призван поддерживать их в планировании и реализации проектов по энергетической модернизации.



Содержание

1.	Что такое Единый центр обслуживания?	4
1.1.	Как внедрить модель Единого центра обслуживания в муниципалитете?.....	5
1.2.	Каковы преимущества ЕЦО и кому эта модель приносит пользу?	6
1.2.1.	Преимущества для жителей	6
1.2.2.	Преимущества для предпринимателей.....	7
2.	Какими характеристиками должен обладать эффективный Единый центр обслуживания?	8
3.	Модели организации Единого центра обслуживания	9
3.1.	Государственный «внутренний» ЕЦО	9
3.2.	Государственный «внешний» ЕЦО	9
3.3.	Государственно-частная структура.....	10
3.4.	Частная структура.....	11
4.	Варианты функционирования местного энергетического рынка с поддержкой со стороны ЕЦО.....	11
4.1.	Вариант 1: муниципалитет как оператор ЕЦО	12
4.2.	Вариант 2: негосударственный оператор ЕЦО	12
4.3.	Полезные рекомендации	13
4.4.	Заключение	13



1. Что такое Единый центр обслуживания?

Концепция Единого центра обслуживания (ЕЦО) набирает популярность, особенно в контексте термомодернизации зданий. Эта модель позволяет клиентам получать комплексную поддержку и услуги в одном месте, без необходимости обращаться в многочисленные учреждения или сервисные точки. Для сотрудников органов местного самоуправления и энергетических консультантов ЕЦО предлагает эффективный способ управления проектами по повышению энергоэффективности, экономя время и ресурсы и повышая удобство для инвесторов.

В повседневной жизни существует множество примеров решений по модели Единого центра обслуживания, которые предлагают разнообразные услуги в одном месте, позволяя решать несколько вопросов за один визит или одно обращение. **Вот лишь некоторые из них:**

- Торговые центры:** здесь можно приобрести продукты, одежду, электронику, воспользоваться банковскими услугами, кафе и даже развлекательными сервисами, такими как кинотеатр или спортзал. Все располагается в одном месте, что экономит время и повышает удобство.
- Муниципальные органы:** многие муниципальные органы создают интегрированные центры обслуживания граждан, где можно оформить регистрацию, получить удостоверение личности, зарегистрировать транспортное средство, получить разрешение на строительство или воспользоваться социальными услугами.
- Супермаркеты:** Крупные продуктовые магазины часто интегрированы с другими сервисами: почтой, аптеками, банкоматами, газетными киосками, сервисами по ремонту мобильных телефонов или кафе, что позволяет клиентам решать несколько вопросов за один визит.
- Автозаправочные станции:** современные АЗС предлагают не только топливо, но и мойку автомобилей, магазины автотоваров и продуктов, точки питания, а иногда и услуги механика.
- Веб-сайты:** такие порталы, как Allegro, Amazon и eBay являются онлайн-эквивалентами Единого центра обслуживания, где можно приобрести практически все – от книг и одежды до электроники и продуктов – и одновременно воспользоваться дополнительными сервисами, такими как доставка, установка и программы лояльности.
- Медицинские центры:** современные медицинские учреждения предлагают комплексное медицинское обслуживание в одном месте. Здесь можно посетить различных специалистов, пройти диагностические тесты, получить результаты и приобрести прописанные медикаменты в аптеке на территории центра.
- Банки:** многие банковские отделения предоставляют не только стандартные финансовые услуги, но и консультации по инвестициям, страхованию и даже лизинговые продукты, позволяя клиентам решить несколько финансовых вопросов в одном месте.

Использование таких интегрированных центров обслуживания значительно облегчает жизнь, экономит время и (часто) деньги, позволяя воспользоваться многочисленными акциями и пакетами услуг.



Модель Единого центра обслуживания (ЕЦО), применяемая для координации и упрощения административных процессов или услуг для жителей, может быть особенно полезна в вопросе термомодернизации зданий в муниципалитете по нескольким причинам:

1. Централизация информации о программах термомодернизации, законодательстве и процедурах подачи заявок. Жители и собственники недвижимости могут получить всю необходимую информацию в одном месте, сокращая время на сбор данных и исключая необходимость поиска информации в разных учреждениях.
2. Интеграция процедур подачи заявок по проектам термомодернизации. Жители могут подавать заявки и необходимые документы в одном месте, сокращением бюрократических процедур и уменьшением риска ошибок.
3. Консультационная и образовательная поддержка по проектам термомодернизации. Эксперты могут предоставлять рекомендации по энергоэффективности, доступным технологиям и потенциальной экономии энергии, повышая осведомленность жителей о преимуществах термомодернизации.
4. Мониторинг прогресса программ термомодернизации. Можно отслеживать, сколько зданий было модернизировано, каких энергосбережений удалось достичь и какую пользу эти меры принесли местному сообществу.

Благодаря этим преимуществам модель ЕЦО может стать эффективным инструментом по управлению программами термомодернизации в муниципалитете, способствуя более рациональному использованию ресурсов, снижению административных издержек и повышению вовлеченности населения в вопросы энергоэффективности зданий. С чего же начать внедрение данной модели?

1.1. Как внедрить модель Единого центра обслуживания в муниципалитете?

Создание Единого центра обслуживания (ЕЦО) требует тщательного анализа местных потребностей в термомодернизации. Важно понять, каковы энергетические потребности зданий в вашем муниципалитете и какие существуют возможности финансирования таких проектов. Сотрудники органов местного самоуправления должны сотрудничать с местными строительными организациями, банками и поставщиками энергетических услуг, чтобы выстроить надежную сеть партнерств. Также стоит сформировать команду экспертов, включающую энергоаудиторов, проектировщиков и подрядчиков, для совместной работы над проектами термомодернизации.

Интеграция сервисов является ключевым элементом модели ЕЦО. Необходимо создать интегрированную систему управления проектами, охватывающую все этапы термомодернизации – от консультирования до реализации и контроля качества. Внедрение современных цифровых инструментов для управления процессом и коммуникации с клиентами может значительно улучшить эффективность работы.

Подготовка к созданию ЕЦО должна начинаться с тщательного планирования и организации. Следует определить цели и масштабы работы ЕЦО, подготовить бизнес-план и график мероприятий. Необходимо назначить координатора проекта для контроля процесса по созданию ЕЦО, а также определить операционные процедуры и стандарты качества.

Финансирование проектов термомодернизации может осуществляться из различных источников, таких как фонды ЕС, банковские кредиты, налоговые льготы или субсидии. Важно разработать модели инвестиционного финансирования, адаптированные к различным типам клиентов.

После завершения этапа планирования и организации можно приступить к внедрению модели ЕЦО. Сюда относится запуск операций, включая техническую инфраструктуру и офисы обслуживания клиентов. Крайне важно отслеживать прогресс и вносить необходимые корректировки для обеспечения эффективности работы ЕЦО.



1.2. Каковы преимущества ЕЦО и кому эта модель приносит пользу?

Внедрение модели ЕЦО приносит множество деловых преимуществ. Прежде всего, она существенно экономит время и деньги. Благодаря централизации услуг сокращаются сроки выполнения проектов, а также административные и эксплуатационные расходы. Клиенты, пользующиеся услугами ЕЦО, могут решать все вопросы, связанные с термомодернизацией, в одном месте, что повышает удобство и удовлетворенность.

Модель ЕЦО также способствует повышению энергоэффективности. Она облегчает реализацию проектов по термомодернизации, что приводит к снижению потребления энергии и эксплуатационных расходов зданий. Более того, ЕЦО оказывает положительное влияние на местную экономику, создавая новые рабочие места и развивая местные компетенции. Сотрудничая с местными строительными компаниями и поставщиками энергетических услуг, ЕЦО укрепляет местные цепочки поставок и сервисного обслуживания.

1.2.1. Преимущества для жителей

✓ Экономия времени

Благодаря ЕЦО жители могут оформить все документы, связанные с термомодернизацией, в одном месте. Это исключает необходимость посещать множество разных офисов и учреждений, что существенно сокращает время на организацию соответствующих работ.

✓ Удобство

Концепция ЕЦО обеспечивает удобство: все услуги по теплоизоляции доступны под одной крышей. Жителям не нужно координировать различные этапы работ, что упрощает весь процесс.

✓ Доступ к профессиональной поддержке

Жители получают прямой доступ к консультациям экспертов, которые могут дать рекомендации по техническим, финансовым и юридическим вопросам, связанным с термомодернизацией. Профессиональная поддержка доступна на каждом этапе – от энергетического аудита до окончательной приемки работ.

✓ Снижение затрат на энергию

Благодаря комплексной термомодернизации жители могут существенно уменьшить свои счета за энергию. Снижение потребления энергии означает меньшие эксплуатационные расходы здания, что в долгосрочной перспективе ведет к финансовой экономии.

✓ Повышение стоимости недвижимости

Термомодернизированные здания становятся более привлекательными на рынке. Инвестиции в повышение энергоэффективности увеличивают стоимость объектов недвижимости, что выгодно как для собственников жилья, так и для потенциальных покупателей.



КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ГРАЖДАН



1.2.2. Преимущества для предпринимателей

✓ Повышение конкурентоспособности

Компании, работающие по модели ЕЦО, получают конкурентное преимущество на рынке. Предлагая комплексный набор услуг, они привлекают больше клиентов, ценящих удобство и экономию времени. Интегрированные услуги также позволяют лучше адаптировать предложение под потребности рынка, что повышает привлекательность компании в глазах потенциальных клиентов.

✓ Масштабируемость и гибкость деятельности

Модель ЕЦО обеспечивает более легкую масштабируемость и гибкость операций. Компании могут быстро реагировать на изменения на рынке и в потребностях клиентов, а также адаптировать свои услуги под текущие требования. Благодаря интегрированным системам управления проще вводить новые услуги или расширяться на новые рынки.

✓ Синергия и инновации

Работа по модели ЕЦО способствует синергии и инновациям. Сотрудничество с различными партнерами и интеграция услуг в одном месте стимулируют обмен знаниями и опытом, что ведет к появлению инновационных решений. Компании могут использовать современные технологии и инструменты, обеспечивающие непрерывное совершенствование процессов и услуг.

✓ Укрепление отношений с партнерами

Модель ЕЦО поддерживает выстраивание прочных и долгосрочных отношений с бизнес-партнерами. Сотрудничество с различными поставщиками услуг, строительными компаниями, банками или государственными учреждениями упрощает управление проектами и помогает достигать бизнес-целей. В результате компании, работающие по модели ЕЦО, могут рассчитывать на поддержку и вовлеченность партнеров в реализации совместных проектов.



КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ:



2. Какими характеристиками должен обладать эффективный Единый центр обслуживания?

Чтобы ЕЦО мог эффективно поддерживать инвесторов в реализации проектов по повышению энергоэффективности, он должно обладать следующими характеристиками и соответствовать следующим требованиям:

1. Компетентность и опыт

ЕЦО должен иметь подтвержденную компетентность в предоставлении услуг, таких как подготовка проектов, включая весь процесс от планирования до реализации. Также ключевым аспектом является привлечение внешнего финансирования, что помогает обеспечить ресурсы, необходимые для реализации проектов. Важно также завершать проекты и оценивать их результаты, обеспечивая прозрачность и финансовую эффективность всей деятельности. Кроме того, ЕЦО должен гарантировать достижение предполагаемого энергосбережения как для простых, так и для сложных инвестиционных проектов, что означает способность обеспечить выполнение всех запланированных целей по энергоэффективности в соответствии с предварительной стратегией.

2. Доверие и нейтральность

ЕЦО должен вызывать доверие у инвесторов, финансовых учреждений и подрядчиков. Единый центр обслуживания должен оставаться нейтральным и независимым от поставщиков товаров и услуг, необходимых для реализации проекта.

3. Навыки решения проблем

Опыт решения возникающих в ходе проекта проблем имеет решающее значение. ЕЦО должен располагать финансовыми и человеческими ресурсами, чтобы отвечать за реализацию проекта и достижение планируемых результатов в разумные сроки после его завершения.

4. Квалифицированные поставщики услуг

Услуги ЕЦО могут предоставляться различными организациями и субъектами, имеющими опыт реализации проектов по повышению энергоэффективности. К ним относятся управляющие недвижимостью (как государственные, так и частные), обладающие компетенцией в управлении и оптимизации зданий. Энергетические агентства также играют важную роль, предоставляя экспертные знания и консультации по вопросам энергоэффективности. Профессиональные энергетические аудиторы проводят детальный энергетический анализ и оценку, что позволяет точно выявлять области для улучшения. Институты деловой среды поддерживают предпринимателей и инвесторов в реализации проектов, предоставляя разнообразные консультационные и финансовые услуги. Энергетические сервисные компании (ЭСКО) специализируются на проектировании и реализации комплексных энергетических решений, обеспечивающих значительную экономию и повышение энергоэффективности.



3. Модели организации Единого центра обслуживания

Органы местного самоуправления в Польше могут получать пользу от удачных моделей, связанных как с запуском, так и с реализацией проектов по модели ЕЦО. Выделяют четыре основных организационных модели, которые могут применять местные и региональные власти: государственная «внутренняя» модель, государственная «внешняя» модель, государственно-частная структура, а также модель с участием частных структур – либо выбранных на основе свободного рынка, либо назначенных местными органами власти через процедуру госзакупок или лицензирования. Каждая из этих моделей имеет свои преимущества и недостатки, которые стоит учитывать перед принятием решения о создании ЕЦО.

3.1. Государственный «внутренний» ЕЦО

Модель государственного "внутреннего" ЕЦО предполагает создание организационного подразделения в структуре местных органов власти. Примерами городов, реализовавших эту модель, являются Фредериксхавн (Дания), Литомержице (Чехия), Мантую (Италия) и Арадиппу (Кипр). Данная модель также была внедрена в регионе Лилль (Франция).

Преимущества:

- Политическая поддержка со стороны местных властей. Благодаря тесному взаимодействию с местными органами власти модель может рассчитывать на серьезную политическую поддержку, что ускоряет процесс принятия решений и реализации проекта.
- Прямой контроль. Органы местной власти имеют полный контроль над деятельностью ЕЦО, что позволяет быстрее реагировать на возникающие вызовы и адаптировать работу под местные потребности.
- Возможность получения финансирования. Местным органам власти проще подавать заявки на финансирование для создания ЕЦО, что может покрыть часть начальных расходов.

Недостатки:

- Менее динамичная модель. Такая модель может быть менее гибкой по сравнению с «внешним» ЕЦО, что влияет на ее эффективность.
- Модель ЭСКО исключается. Данный тип ЕЦО не подходит для энергетических сервисных компаний (ЭСКО), так как требует иного подхода к управлению энергией.
- Сложности с делегированием или подбором кадров. Органам местной власти может быть трудно привлечь подходящих специалистов или возложить новые задачи на имеющихся сотрудников.
- Зависимость от бюджета местной власти. Работа ЕЦО сильно зависит от бюджета государственного органа, что может ограничивать его финансовые и операционные возможности.
- Меньшая узнаваемость среди клиентов. ЕЦО может быть менее заметным и доступным для потенциальных клиентов, что уменьшает его охват и эффективность.

3.2. Государственный «внешний» ЕЦО

Модель государственного «внешнего» ЕЦО предполагает формирование организаций с участием местных органов власти, которые могут быть либо специально учрежденными для этой цели структурами, либо существующими агентствами, адаптированными для выполнения новых функций. Примеры реализации этой модели включают регион О-де-Франс с программой Pass Picardie Rénovation, местное энергетическое агентство Grand Lyon во Франции, энергетическое агентство региона Эстремадура (AGENEREX) в Испании и ЕЦО в г. Херлен в Нидерландах.



Преимущества:

- Более динамичная модель. «Внешний» ЕЦО является более гибким, что позволяет работать быстрее и эффективнее.
- Быстрое создание или использование существующей структуры. Создание ЕЦО в этой форме происходит проще и быстрее, особенно при использовании уже существующих структур или организаций.
- Независимый бюджет: ЕЦО обладает самостоятельным бюджетом, что повышает финансовую гибкость и возможность реализации проектов без прямого влияния местных органов власти.
- Четкий политический сигнал: Создание "внешнего" ЕЦО может послужить сильным политическим сигналом о приверженности властей повышению энергоэффективности и поддержке местных инициатив.

Недостатки:

- Ограниченный контроль: местный орган власти имеет меньше контроля над деятельностью "внешнего" ЕЦО, что может затруднять мониторинг и влияние на оперативные решения.

Вывод:

Выбор подходящей организационно-правовой модели ЕЦО зависит от конкретных потребностей и возможностей местного органа власти. Модель государственного "внутреннего" ЕЦО обеспечивает прямой контроль и сильную политическую поддержку, но может быть менее гибкой и более зависимой от бюджета местной власти. Модель государственного "внешнего" ЕЦО, напротив, более динамична и финансово автономна, но при этом местный орган власти имеет меньше контроля. Анализ преимуществ и недостатков обеих моделей поможет принять обоснованное решение о наиболее подходящем варианте для конкретного региона или города.

3.3. Государственно-частная структура

Модель государственного-частного ЕЦО основана на сотрудничестве между государственным и частным секторами, которое может охватывать компании, фонды или ассоциации. Примеры реализации этой модели встречаются в различных регионах Франции, таких как Гранд-Эст (ЕЦО Oktave), Иль-де-Франс (ЕЦО Ile de France Energies) и Новая Аквитания (ЕЦО Artéé).

Преимущества:

- Привлечение частных финансовых и экспертных ресурсов. Вовлечение частного сектора позволяет получить доступ к дополнительному финансированию и экспертным рекомендациям.
- Распределение инвестиционных рисков. Сотрудничество государственного и частного секторов позволяет распределять риски проекта, что повышает финансовую безопасность.
- Четкий политический сигнал. Такие партнерства посыпают сильный политический сигнал, демонстрируя приверженность властей развитию энергоэффективности и сотрудничеству с частным сектором.

Недостатки:

- Увеличенные временные и финансовые затраты. Процесс выстраивания таких партнерств может быть длительным и затратным из-за необходимости согласовывать условия сотрудничества.
- Более высокие требования к менеджерам: Управление государственно-частным ЕЦО требует высокого уровня компетенций и опыта, что может быть сложной задачей для местного органа власти.
- Необходимость балансировать затраты и доходы: ЕЦО такого типа должны следить за балансом между расходами и доходами, что может быть трудной задачей в случае долгосрочных проектов.



3.4. Частная структура

Данная модель предполагает взаимодействие с частными организациями, которые могут быть выбраны местным органом власти через механизм государственных закупок или действовать по франшизе (лицензии), предоставленной местным органом власти. К примерам реализации этой модели относятся ЕЦО Parity Projects в Великобритании, KAW в Нидерландах и Klimatfastigheter Småland в Швеции.

Преимущества:

- Доступ к уникальным частным финансовым и экспертным ресурсам. Частные операторы располагают собственными финансовыми средствами и экспертными знаниями, что может повысить эффективность работы ЕЦО.
- Инвестиционный риск ложится на сторону ЕЦО. В рамках данной модели основной инвестиционный риск несут частные участники, что снижает финансовую нагрузку на местный орган власти.
- Динамичная форма. Частные структуры обычно действуют более гибко, что ускоряет реализацию проектов.

Недостатки:

- Отсутствие прямого контроля. Местные органы власти имеют ограниченный контроль над деятельностью частных организаций, что может влиять на эффективность проектов и их стратегическое направление.
- “Ставка на одну лошадь”. Сотрудничество только с одним частным партнером несет риск зависимости от его финансовой и управленческой стабильности.
- Меньшая стабильность из-за возможного сокращения бюджета местного органа власти. Частные структуры могут быть более чувствительны к колебаниям бюджета, что может повлиять на непрерывность реализации проектов.

4. Варианты функционирования местного энергетического рынка с поддержкой со стороны ЕЦО

Единый центр обслуживания (ЕЦО) может поддерживать местный рынок энергетических услуг в рамках двух различных моделей, которые предполагают участие разных организаций и разные формы поддержки.





4.1. Модель 1: муниципалитет как оператор ЕЦО

В первом варианте роль оператора ЕЦО выполняет муниципалитет. Ключевую роль в этой модели играет местный орган власти, который координирует взаимодействие различных участников и оказывает поддержку собственникам зданий.

Центральным координирующим звеном схемы является муниципалитет, который предоставляет финансовую и организационную помощь и поддерживает контакт с собственниками зданий. Собственники зданий – как частных, так и многоквартирных домов, а также коммерческих объектов или предприятий – являются основными выгодоприобретателями оказываемых услуг. Подрядчиками по проектам повышения энергоэффективности выступают компании, включая ЭСКО (энергетические сервисные компании), предоставляющие комплексные услуги от энергетического аудита до финансирования и реализации проектов.

Деятельность ЕЦО также получает содействие со стороны неправительственных организаций и местных инициатив, которые активно участвуют в проектах через образовательные программы, консультации и другие формы общественной поддержки. Важным элементом являются источники финансирования, включая средства, доступные для реализации проектов, такие как поддержка со стороны Европейского союза и Национального фонда охраны окружающей среды и водного хозяйства (NFOŚiGW).

В проектах также участвуют поставщики топлива и энергии – компании, обеспечивающие необходимые энергетические ресурсы и способные сотрудничать для оптимизации их потребления. Кроме того, ключевую роль в повышении энергоэффективности зданий играют энергоконсультанты, то есть эксперты, помогающие выявлять и внедрять энергоэффективные решения.

Преимущества:

- Политическая поддержка. Муниципалитет может опираться на поддержку местных и региональных органов власти.
- Прямой контроль. Местный орган власти имеет больше влияния и возможностей контроля за реализацией проектов.

Недостатки:

- Менее динамичная форма. Зависимость от административных структур может замедлять процессы принятия решений и реализации проектов.
- Зависимость от бюджета местного органа власти. Финансирование проектов зависит от местных бюджетов, что может ограничивать масштаб деятельности.

4.2. Модель 2: негосударственный оператор ЕЦО

Другой вариант предполагает, что оператором ЕЦО является негосударственная организация, в качестве которой могут выступать частные компании, фонды или ассоциации. В рамках данной модели ключевую роль играет частный сектор, который в своей деятельности является более гибким и динамичным.

В рамках модели с непубличным оператором ЕЦО главную координирующую роль выполняет сам оператор, опирающийся на собственные финансовые ресурсы и профессиональные знания. Основными получателями услуг, как и в первом варианте, остаются собственники зданий, получающие выгоду от мероприятий по повышению энергоэффективности. Компании, реализующие такие проекты, включая ЭСКО (Энергетические сервисные компании), предоставляют комплексные услуги – от аудита до финансирования и реализации проектов. Деятельность ЕЦО также получает поддержку со стороны неправительственных организаций и местных инициатив через образовательные программы и консультации, что способствует повышению осведомленности и вовлеченности сообщества.



Ключевыми источниками финансирования проектов являются доступные средства, включая поддержку Европейского союза и Национального фонда охраны окружающей среды и водного хозяйства (NFOŚiGW). Поставщики топлива и энергии, компании, отвечающие за снабжение энергетическими ресурсами, сотрудничают с целью оптимизации потребления этих ресурсов. Специалисты, такие как энергоконсультанты, поддерживают процессы повышения энергоэффективности, помогая выявлять и внедрять эффективные решения.

Преимущества:

- Более динамичная форма. Частный сектор способен действовать гибче, что способствует более быстрой реализации проектов.
- Независимый бюджет: негосударственный оператор опирается на собственные ресурсы, благодаря чему не зависит от бюджета местного органа власти.

Недостатки:

- Ограниченный контроль. У местных властей меньше возможностей влиять на деятельность негосударственного оператора.
- Повышенный финансовый риск. Инвестиционный риск несет частная организация, что может сказаться на стабильной реализации проектов.

Обе модели организации ЕЦО на местном рынке энергетических услуг имеют свои преимущества и недостатки. Выбор подходящей формы должен основываться на особенностях региона, доступных ресурсах и поставленных целях. Важно обеспечить достаточную финансовую и организационную поддержку, чтобы проекты по повышению энергоэффективности могли быть реализованы максимально эффективно.

4.3. Полезные рекомендации

При внедрении модели Единого центра обслуживания важно обеспечить прозрачность работы, регулярно информируя клиентов о ходе выполнения проектов и связанных с ними затратах. Не менее важную роль играет внимание к качеству: следует выбирать проверенных подрядчиков и поставщиков материалов, чтобы гарантировать высокий уровень услуг. Использование современных технологий, например цифровых инструментов управления проектами, повышает эффективность и прозрачность процессов.

Крайне важно выстраивать прочные отношения с клиентами. Открытая и проактивная коммуникация с клиентами помогает укреплять доверие и повышать удовлетворенность. Также необходимо регулярно отслеживать результативность деятельности ЕЦО и вносить необходимые корректировки, чтобы адаптироваться к изменяющимся потребностям и ожиданиям клиентов.

4.4. Заключение

Внедрение модели Единого центра обслуживания в контексте термомодернизации зданий является шагом на пути к повышению энергоэффективности и улучшению качества жизни жителей. Сотрудники местных органов власти и энергоконсультанты играют ключевую роль в реализации этой модели, координируя свою деятельность, выстраивая партнерские отношения и занимаясь просветительской работой. Таким образом, эти усилия способствуют устойчивому развитию и укреплению местной экономики.



Авторы разработки:

GLOBENERGIA

**ENERGIA
MEDIA**

Мы – медийно-консалтинговая группа, работающая в секторе возобновляемых источников энергии и энергосбережения. Наш бренд развивается с 2006 года, когда мы начали свою деятельность в качестве редакционной команды журнала «GLOBEnergia».



Расширенная модель Единого центра обслуживания для ускорения модернизации многоквартирного жилищного фонда в регионе Балтийского моря



Проект «Расширенная модель Единого центра обслуживания для ускорения модернизации многоквартирного жилищного фонда в регионе Балтийского моря» (RenoWave) реализуется при поддержке программы финансирования EC Interreg Baltic Sea Region 2021–2027. Проект разрабатывает расширенную модель Единого центра обслуживания, специально адаптированную для многоквартирных домов в регионе Балтийского моря.

Страны-партнеры: Швеция, Финляндия, Польша, Германия, Литва, Латвия и Эстония.

Больше информации: www.interreg-baltic.eu/project/RenoWave