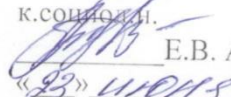


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
Кафедра общей и экономической социологии

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ  
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ  
ЗАИМСТВОВАНИЯ

и.о. заведующего кафедрой  
к.социол.н.

 Е.В. Андрианова  
«23» июля 2017

### МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО  
ХОЗЯЙСТВА

39.04.01 «Социология»

магистерская программа «Социология управления»

Выполнила работу  
Студентка 2 курса  
очной формы обучения



Тупикина  
Кристина  
Вадимовна

Научный руководитель  
д-р. социол. н., профессор



Акулич  
Мария  
Михайловна

Рецензент  
д-р. социол. н., профессор кафедры  
социокультурной деятельности,  
культурологи и социологии  
(ТГИК)



Скульмовская  
Любовь  
Григорьевна

г. Тюмень, 2017

### ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ..... 4

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ РЕГИОНА.....	9
1.1. Методологические основы исследования социального значения жилищно-коммунального хозяйства.....	9
1.2. История развития системы управления жилищно-коммунального хозяйства.....	19
1.3. Структура управления жилищно-коммунальным хозяйством.....	26
1.4. Анализ государственных программ жилищно-коммунального хозяйства в условиях его реформирования.....	35
ГЛАВА 2. АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ЮГА ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ.....	49
2.1. Современное состояние жилищно-коммунального хозяйства в России и юга Тюменской области.....	49
2.2. Оценка состояния жилищно-коммунального хозяйства юга Тюменской области.....	61
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	71
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ.....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	89
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	95
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	97
ПРИЛОЖЕНИЕ 5.....	101

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Жилищно-коммунальное хозяйство остается сферой, которую трудно ввести в рыночные отношения. Финансирование текущих расходов коммунальных предприятий примерно на треть осуществляется за счет бюджетных дотаций и субсидий, а производство коммунальных услуг сосредоточено в локальных монополиях. Слабо развиты конкуренция и стимулы к сокращению затрат и потерь, не удается в полной мере привлечь в отрасль частный бизнес и частные инвестиции. Жилищно-коммунальная сфера испытывает трудности, связанные с дефицитом финансов, слабой материально-технической базой, недостаточной квалификацией кадров, недостаточно продуманной жилищной политики, слабой проработанностью нормативно-правовых аспектов деятельности строительных и жилищных организаций, особенно в части их взаимоотношений с органами власти и потребителями.

Проблема исследования состоит в необходимости изучения управления жилищно-коммунального хозяйства в ходе реформирования и модернизации данной системы, и разработке практических рекомендаций направленных на усовершенствования деятельности управляющих компаний и решению проблем возникающих в ходе реформирования жилищно-коммунального хозяйства.

Степень научной разработанности темы магистерского исследования в первую очередь представлена в работах классиков: социальными аспектами хозяйства занимались такие ученые как М.Вебер, Э.Дюркгейм, Г.Зиммель; изучали системные характеристики городского социума К. Маркс, Ф. Теннис, В. Зомбарт, Л. Вирт; Э. Берджесс, Р. Парк изучали город в контексте социально-экологических идей Чикагской школы; «новая городская социология» - М. Кастельс, А. Лефевр, так же представлена и в отечественных трудах ученых А. Богданова, А. Берга, М. Сегрова, В. Афанасьева, Э. Минько, Б. Малиновского.

Методы социального управления жилищно-коммунального хозяйства исследуют Г.Д.Горячев, А.И.Войтенко, Р.Х.Симонян, О.И.Карпухин,

И.И.Ляхов, Е.И.Комаров, А.С. Пашков.

Социальные условия и последствия проводимой реформы изучали В.Крючков, Е.Костюшина, П.Ореховский, Н.Н.Минаков. Перспективы и проблемы жилищно-коммунального хозяйства в рамках реформирования отрасли изучали А. Абдусаламова, С.В.Алахвердиева, Н.Е.Афанасьев, А.Башкатова, Е. А.Вахрушева, В.В.Мищенко, Ю.В.Павленков. Управление многоквартирным домом изучали такие ученые, как: С.А.Белолипецкий, С.Л.Беляков, М.А.Булкин, Н.А.Васютин, М. Черешнев, Е. М. Шайдулина. Приоритетные направления реформирования жилищно-коммунального хозяйства исследовали Н.Демидова, И.В. Линев.

Объект выпускной квалификационной работы – жилищно-коммунальное хозяйство.

Предмет выпускной квалификационной работы – управление жилищно-коммунальным хозяйством в Тюменском регионе.

Цель выпускной квалификационной работы – проанализировать социальные аспекты управления жилищно-коммунального хозяйства на юге Тюменской области.

Задачи исследования:

1. Подвергнуть анализу ключевые социологические подходы к изучению управления.
2. Рассмотреть историю развития системы управления жилищно-коммунального хозяйства.
3. Изучить структуру жилищно-коммунального хозяйства в современной системе управления.
4. Проанализировать федерально-целевые программы жилищно-коммунального хозяйства в России и государственную программу Тюменской области развитие жилищно-коммунального хозяйства.
5. Проанализировать статистические данные о состоянии жилищно-коммунального хозяйства в России и Тюменской области, а так же изучить опыт исследований, проведенных в этой области.

6. Провести социологическое исследование удовлетворенности населения жилищно-коммунальным хозяйством в период его реформирования, а так же провести интервью с сотрудниками Департамента городского хозяйства города Тюмени.

Гипотеза исследования заключается в том, что население недостаточно принимает участие в системе жилищно-коммунального хозяйства.

Сбор социологической информации выполнялся методами:

1. массовый опрос собственников многоквартирных домов (анкетирование) (количественный метод) 500 человек в возрасте от 18 до 60 лет и старше.

2. глубинное интервью (качественный метод) 10 сотрудников Департамента городского хозяйства города Тюмени;

3. анализ документов (качественный метод), вторичный анализ социологических исследований, были изучены и проанализированы статистические данные Федеральной службы государственной статистики по Тюменской области.

Новизна выпускной квалификационной работы заключается в следующем:

1) Дано определение термину «жилищно-коммунальное хозяйство», рассмотрен с двух позиций как «жилищный», так и «коммунальный», также были использованы методы к изучению жилищно-коммунального хозяйства, это: системный и структурно-функциональный подходы.

2) Рассмотрена хроника развития системы управления жилищно-коммунального хозяйства, затем рассмотрена структура управления жилищно-коммунальным хозяйством.

3) Проведен анализ государственных программ в России и Тюменской области.

4) Проанализированы вторичные данные о состоянии жилищно-коммунального хозяйства в России и в Тюменской области.

5) Лично проведено социологическое исследование и изучена

результативность проводимой реформы жилищно-коммунального хозяйства юга Тюменской области.

Положения, выносимы на защиту:

1) Термин «жилищно-коммунальное хозяйство» – это, комплекс предприятий, служб, инженерных сооружений и сетей, необходимых для удовлетворения повседневных бытовых, социально-культурных и коммунальных потребностей населения.

2) Государственные программы проводимые в России и в Тюменской области повышают благоприятную среду жизнеобеспечения населения, продолжают совершенствование системы управления многоквартирными домами, идет модернизация объектов коммунальной инфраструктуры, появляются в жилищно-коммунальной сфере конкурентные рыночные отношения и идет привлечение частного сектора к управлению объектами коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда.

3) На основании вторичных данных можно утверждать, что степень удовлетворенности гражданами жилищно-коммунальными услугами растет, чуть больше трети населения довольны положением жилищно-коммунального хозяйства; степень информированности населения растет, что приводит к ощутимым результатам реформы.

4) На основе проведенного эмпирического исследования, можно утверждать, что население относится безразлично к реформированию ЖКХ; состояние жилищно-коммунального хозяйства находится в хорошем состоянии; процент оплаты за коммунальные услуги падает; социальные программы и субсидии играют важную социальную роль.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложений.

Во введении описана актуальность, степень разработанности темы исследования, обозначена проблема исследования, также выделены объект, предмет, цель, задачи, гипотеза, научная новизна и положения на защиту выпускной квалификационной работы.

Первая глава посвящена теоретико-методологическим основаниям исследования социального управления жилищно-коммунальным хозяйством. В ней раскрыты методологические основы: сущность и содержание жилищно-коммунального хозяйства; рассмотрен исторический аспект, как становилась система жилищно-коммунального хозяйства, раскрыта структура управления жилищно-коммунального хозяйства; описаны и проанализированы государственные программы в России и в Тюменской области в частности.

Вторая глава содержит в себе эмпирическую часть выпускной квалификационной работы. Анализируются статистические данные состояния жилищно-коммунального хозяйства, проведен вторичный анализ данных в России и Тюменской области. А так же, проанализированы результаты социологического исследования, которое было направлено на изучение состояния жилищно-коммунального хозяйства и удовлетворенности им населением юга Тюменской области.

В заключении подводятся результаты исследования, формулируются основные выводы проделанной работы.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ ГОРОДА

## 1.1. Методологические основы исследования управления жилищно-коммунального хозяйства

Теоретическая аргументация принципов управления жилищно-коммунальной системой является значительной методологической проблемой современной социальной науки. В данном пункте рассмотрим методологические основы жилищно-коммунального хозяйства, рассмотрим методы и подходы к его изучению.

Жилищно-коммунальная система может различаться в зависимости от территориально-поселенческого структурирования общества. В этой связи она может рассматриваться как существенный компонент городского социума. Социум выступает в виде сложно организованной системы, обнимающей практически все стороны жизнедеятельности общества. В рамках социума сфера жилищно-коммунального хозяйства в значительной степени обусловлена всей системой социальных отношений, учитывающей социальные интересы, потребности людей, их деятельность, институты и организации. Следовательно, данная сфера представляет особую инфраструктуру, вид жизнедеятельности и ее результат.

Сфера жилищно-коммунального хозяйства в социуме превращается в особого рода социальную систему. Российский социум может быть представлен как «система социальных систем, имеющих свою социальную миссию, сложноорганизованных, динамичных, открытых внешнему влиянию, подверженных энтропийным процессам» [48, С.238-243].

В этом случае управление ею рассматривается в виде системы функционально-регулятивных отношений, обеспечивающих реализацию жизненно важных социальных потребностей конкретных групп населения.

Жилищно-коммунальное хозяйство как объект социального управления



не следует рассматривать локально и узко, только как особую отраслевую сферу, связанную с обеспечением, ремонтом жилья, коммунального обслуживания пенсионеров, инвалидов, молодых семей и других групп населения. Оптимальное управление жилищно-коммунальным хозяйством связано с воздействием на институты общества, организационные элементы его социальной структуры. Поэтому в структуру данной сферы могут органично включаться элементы не только социальной, но и экономической, политической, духовной сфер жизнедеятельности общества.

Таким образом, жилищно-коммунальное хозяйство следует изучать с двух сторон: изнутри системы, то есть ее внутренней структуры и функций, так и снаружи, в отношении внешней среды управления.

Существуют два подхода к определению понятия «жилищно-коммунальный». Первый основан на понимании терминов «жилищный» – как относящийся к жилищному фонду и «коммунальный» – как связанный с инженерными системами или сетями, водо-, тепло-, газо-, электрокоммуникациями. Второй подход базируется на понимании более широкого термина «жилищно-коммунальный» и связан со средой обитания, сферой жизнедеятельности отдельных индивидуумов и территориального сообщества людей, относящихся к одной коммуне (территориальной общине в первоначальном и общепринятом значении этого слова) [25, с. 48].

Несмотря на то, что термин «жилищно-коммунальное хозяйство» широко используется учеными и практиками, до сих пор существуют разногласия в его толковании. Наиболее часто понятие «жилищно-коммунальное хозяйство» рассматривается в следующих близких по смысловому содержанию, но нетождественных аспектах:

- как комплекс отраслей нематериального производства, производящий услуги, «необходимые для функционирования жилого фонда», или более широко – «формирующие среду обитания человека»;
- как комплекс предприятий, служб, инженерных сооружений и сетей, необходимых для удовлетворения повседневных бытовых, социально-

культурных и коммунальных потребностей населения [22, С.68-73].

Таким образом, в целом жилищно-коммунальное хозяйство можно рассматривать как одну из отраслей народного хозяйства, производящую услуги, необходимые для формирования условий жизни.

В связи с этим жилищно-коммунальное хозяйство можно рассматривать как территориально-отраслевую подсистему муниципальной социально-экономической системы.

В связи с этим жилищно-коммунальное хозяйство можно рассматривать как территориально-отраслевую подсистему муниципальной социально-экономической системы.

Основная цель муниципальной социально-экономической системы заключается в «наиболее полном удовлетворении индивидуальных и общественных потребностей населения в соответствии с действующим законодательством и общепринятыми нормами морали» [50, С. 95-99.].

Социологический анализ городского социума и его системных характеристик имеет значительную историческую традицию в рамках мировой и отечественной социологии города, в первую очередь в трудах М. Вебера, Э. Дюркгейма, Г. Зиммеля, В. Зомбарта, К. Маркса, Ф. Тенниса, Э. Берджесса, Л. Вирта и Р. Парка. В их работах, ставших классическими, выделяется ряд методологических концептуальных положений, вытекающих из теорий классовых конфликтов и индустриального развития как основ формирования и развития городов (К. Маркс); «прогрессивного уплотнения» и разделения труда как источника и фактора урбанизации общества (Э. Дюркгейм); стадий общественного развития Ф. Тенниса; социально-психологической теории городского образа жизни Г. Зиммеля; «рационалистической» теории происхождения и эволюции городов (М. Вебер); «социально-экологической» и «социально-культурологической» теорий города Чикагская школа и др.

В частности, существенное значение имеет положение В. Зомбарта о необходимости дифференцировать функции города, выделяя среди них

особые, доминирующие. Прежде всего, речь идет о ключевой функции, свойственной современному городскому социуму, - управление социальной сферой, в том числе жилищно-коммунальной [54, с. 111].

В числе функций городского социума, по М. Веберу, необходимо выделить интегрирование экономических, социальных и политических отношений и структурирование коммуникативного городского пространства. М. Вебер, акцентируя бюрократический принцип административно-политического управления, подчеркивает вместе с тем в социуме «наличие регулярного обмена благ на месте самого поселения в качестве существенной составной части получения прибыли и удовлетворения потребностей жителей, т. е. наличие рынка. Город есть рыночное поселение» [6, с.152].

В контексте социально-экологических идей Чикагской школы (Э. Берджесс, Р. Парк) жилищно-коммунальное хозяйство может быть рассмотрено как компонент эволюционирующего социального организма, в основе функционирования которого лежит баланс «биотических» и «культурных» факторов. В первых факторах, влияющих на функционирование и развитие рассматриваемой сферы, отражаются потребности человека в жизненных ресурсах, в борьбе за обладание которыми проявляется естественная человеческая природа этих потребностей. Во вторых факторах воплощены институциональные ценностные системы (обычаи, нормы, правила поведения, законы и т. п.). В них заключается социальная природа жилищно-коммунальных потребностей горожан. Можно утверждать, что в рамках социально-экологического направления в социологии города управление жилищно-коммунальной сферой города включено в систему целенаправленного взаимодействия биотических и социально-культурных факторов. Баланс таких факторов позволяет создать нормальную комфортную среду обитания человека.

С позиций «новой городской социологии» (М. Кастельс, А. Лефевр), получившей свое развитие во второй половине XX века, управление социальной, в том числе жилищно-коммунальной, сферой выступает важным

компонентом регулирования отношений в структуре городского «социального пространства» как среды обитания людей (А. Лефевр) [ 5, с. 67].

Выдающийся современный социолог М. Кастельс усматривает в основе социального управления в городском социуме механизмы и способы разрешения классово-групповых конфликтов, вытекающих из попыток бизнеса к увеличению нормы прибыли за счет снижения инвестиций в развитие социальной сферы города, включая жилищно-коммунальную [36, С.93-98]. Отказ бизнес-структур от инвестирования средств в жилищное строительство и коммунальное обслуживание приводит к снижению качества и уровня жизни горожан, разрушению городского социума, росту социальной напряженности, дестабилизации системы социальной безопасности в обществе.

Разрешение и урегулирование социально-классовых конфликтов будет способствовать оптимизации управления в социальной и, в частности, жилищно-коммунальной сфере города. Достижение этой цели, по мысли М. Кастельса, связано в первую очередь с изменением городского образа жизни и управления городом за счет формирования в нем «информационно-властных узлов», сетевых структур, воздействующих на внешнюю и внутреннюю среды городского социума.

На основе вышеизложенного, рассмотрим жилищно-коммунальное хозяйство в рамках системного и структурно-функционального подходов.

Системный подход показывает представление о том, что жилищно-коммунальное хозяйство является важнейшей сферой социальной структуры общества. Определенно, жилищно-коммунальное хозяйство это та сфера, которая непосредственно связана с благосостоянием населения, удовлетворением его жизнеобеспечивающих потребностей и повышением качества жизни людей.

Социальная сфера осознается как целостная, постоянно изменяющаяся подсистема общества, порожденная его объективной потребностью в

непрерывном воспроизводстве субъектов социального процесса. Выделяют и понятие «жилищная сфера», которая определяется как область народного хозяйства, включающая строительство и реконструкцию жилища, сооружений и элементов инженерной и социальной инфраструктуры, управление жилищным фондом, его содержание и ремонт.

Итак, системный подход — комплексное изучение явления или процесса как единого целого с позиций системного анализа, т. е. уточнение сложной проблемы и её структуризация в серию задач, решаемых с помощью социологических методов, нахождение критериев их решения, детализация целей, конструирование эффективной организации для достижения целей [61, С.151-175].

Системный подход рассматривают такие зарубежные ученые как (Р. Джонсон, Р. Розенцвейг, ф. Каст, Дж. Гиг), так и отечественных (А. Богданов, А. Берг, М. Сегров, В. Афанасьев, Э. Минько).

А.А. Богдановым, созданная общая теория систем, которая в дальнейшем продолжается австрийским ученым Л. фон Берталанфи, характеризуют объект как системное явление, выделяя основные аспекты, принципы и признаки системного подхода.

Система – это ряд компонентов или элементов, которые в течение какого-то периода времени находятся в более или менее стабильной взаимосвязи [7, с. 200].

Признаки системы:

1. определенная целостность, общность условий существования;
2. наличие определенной структуры – подсистем и элементов;
3. наличие коммуникаций – связей и отношений между элементами системы;
4. взаимодействия данной системы и других систем;
5. качественная определенность, признак, позволяющий отделять данную систему от иных систем.

Рассмотрим идеи американского социолога Т. Парсонса. По его

мнению, «одной из центральных задач социологии является анализ общества как системы функционально взаимосвязанных переменных. Ни одна социальная система (общество в целом, производственная единица или отдельный индивид) не может выжить, если не решены ее основные проблемы»:

1. адаптация – приспособление к окружающей среде;
2. целеориентация – формулирование целей и мобилизация ресурсов для их достижения;
3. интеграция – поддержание внутреннего единства и упорядоченности, пресечение возможных отклонений;
4. латентность (или поддержание образца) – обеспечение внутренней стабильности, равновесия, самоидентичности системы. За каждую подобную функцию (проблему) ответственны определенные подсистемы, которые включают в себя социальные институты, соответствующие нормы и исполнителей норм-ролей.

Например, за функцию адаптации отвечает экономическая подсистема, целеориентации главный аппарат системы ЖКХ, интеграции - государство и муниципалитет и последняя функция латентность отвечает аппарат управляющей компании [45, с.53].

Исполнителями норм-ролей здесь выступают управляющая компания и собственники. Соответственно за функцию целеориентации отвечает политическая подсистема, партии и движения, совет дома и т.д. Интегративную функцию выполняют институты социального контроля, в основном госаппарат, роли – чиновники и граждане.

Система определяется также как комплекс взаимодействующих элементов. Элементом, составной частью системы, называется некоторый далее неразложимый компонент, принимающий непосредственное участие в ее создании. Для анализа сложноорганизованных систем, подобных той, которую представляет собой общество, учеными было выработано понятие «подсистема». Подсистемами именуется «промежуточные» комплексы,

более сложные, чем элементы, но менее сложные, чем сама система.

Общество представляет собой сложную систему, так как включает в себя в качестве разные типы составных элементов: подсистемы, которые сами являются системами; социальные институты, определяющиеся как совокупность социальных ролей, норм, ожиданий, социальных процессов.

Любые социальные явления, ведущие к нарушению равновесия социальной системы, рассматривались Т. Парсонсом как «аномальные, нарушающие здоровье общественного организма». Поэтому решительная борьба с ними – это естественная реакция на патологические отклонения от нормы [53, с. 269]. Таким образом, организацию эффективного функционирования жилищно-коммунального хозяйства следует считать важнейшим составным звеном воспроизводственных процессов. Соблюдение соответствующих нормативов системного комплекса превращает этот сектор жизнедеятельности страны в фактор социально-экономического и экологического благополучия и здоровья населения.

Структурно-функциональный анализ — один из важнейших исследовательских подходов к изучению социальных явлений. Основателем концепции функционализма считают Э. Дюркгейма, который первым сформулировал проблему, связанную с функциональным разделением труда в организации, и проблему взаимосвязанности функций отдельных системных единиц [56, с. 187]. В дальнейшем проблемы функционализма разрабатывались антропологами Б. Малиновским и А. Редклифф-Брауном, которые рассматривали социальный объект (в частности, общество) как адаптивную систему, в которой все части служат удовлетворению потребностям системы как целого, обеспечивая ее существование во внешней среде.

Отправной точкой структурно-функционального анализа является понятие функции каждой системной единицы по отношению к системе как целому. Здесь не имеется в виду математическое понимание функции, скорее «функция» ближе к биологическим наукам, где она означает «жизненный

или органический процесс, рассматриваемый с точки зрения того, какой вклад она вносит в сохранение организма».

Согласно теории структурно-функционального анализа, любая системная единица организации обязана быть функциональной, т.е. вносить свой вклад в деятельность по достижению организационных целей, а значит способствовать адаптации системы в целом: повышать ее устойчивость, эффективность взаимодействия с другими организациями (адаптивная часть функции), осуществлять регуляцию внутренних связей и поведения отдельных частей системы (регулятивная часть функции) [67, с. 321]. Например, финансовый отдел фирм должен выполнять ряд внутриорганизационных операций по отношению к другим подразделениям (регулятивная функция) и, кроме того, способствовать установлению баланса денежных потоков между организацией и финансовыми организациями, входящими во внешнюю среду. Если подразделение организации не выполняет функциональных требований, а его вклад в деятельность организации не способствует достижению организационных целей, то это подразделение следует считать дисфункциональным и реорганизовать.

Структурно-функциональный подход базируется на структурном расчленении социальной целостности, каждому элементу которой придается определенное функциональное назначение. В исследовании жилищно-коммунального хозяйства, будут рассмотрены как управляющие компании, так и самоуправление, которые имеют и носят свои определенные функции, как для государства, так и для жителей многоквартирных домов в целом.

Структура – совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих его воспроизводимость в изменяющихся условиях. Структура обозначает относительно неизменную сторону, какой-либо системы. Признается, что порядок является «нормальным» средством поддержания социального взаимодействия. Разбираются функции и дисфункции социальных институтов внутри целого, но не их эволюция.



Таким образом, социальная структура общества рассматривается как нечто стабильное, главное и определяющее в социальной жизни. Здесь не индивиды, а социальные институты (управляющие компании, ТСЖ, ТОС и т.д.) оказываются основными элементами социальной реальности.

Социальное исследование сводится к анализу социальных ролей, социальных институтов, позиций, статусов и т.д. Господствует ролевая теория личности, изучаются в основном большие социальные группы, такие как товарищество собственников жилья, инициативная группа, совет дома.

В структурно-функциональном анализе понятие функции имеет два значения:

- служебная роль («назначение») одного из элементов социальной системы по отношению к другому или к системе в целом (например, товарищество собственников жилья, управляющие компании, муниципалитет и т.д.);
- зависимость в рамках данной системы, при которой изменения в одной части оказываются производными (функцией) от изменений в другой ее части. В этом смысле функциональная зависимость может рассматриваться как вид детерминизма [72, Р. 89-95].

В рамках структурно-функционального подхода были выработаны два главных правила исследования любых обществ: для того чтобы объяснить суть социального явления, нужно найти его функцию, которую оно выполняет в более широком социальном контексте; для этого нужно искать прямые и побочные последствия, позитивные и негативные проявления, т.е. функции и дисфункции данного явления. К примеру, основными функциями управляющей организации являются:

- формирование единого заказчика перед поставщиками и подрядчиками, действующего в качестве консолидированного представителя всех собственников;
- формирование единого исполнителя перед собственниками дома, действующего в качестве консолидированного представителя всех лиц,

оказывающих коммунальные услуги [45, с.87].

В современных условиях управляющие компании не все справляются со своими обязанностями и появляются негативные последствия. В помощь управляющим компаниям приходят сами жильцы, прибегая к формированию совета дома, который так же несет в себе определенные функции. Так же на помощь в управлении приходит реформирование системы жилищно-коммунального хозяйства, что так же несет в себе как негативные, так и позитивные последствия в системе.

Большое значение в структурно-функциональном анализе имеет понятие системы.

Таким образом, жилищно-коммунальное хозяйство рассматривается на двух подходах - системный, который изучает комплексные явления или процессы как единого целого, нахождение критериев их решения, детализация целей, конструирование эффективной организации для достижения целей. Структурно-функциональный - функционирование разделением труда в организации, и проблему взаимосвязанности функций отдельных системных единиц, так же изучает социальный объект как адаптивную систему, в которой все части служат удовлетворению потребностям системы как целого, обеспечивая ее существование во внешней среде.

## 1.2. История развития системы управления жилищно-коммунального хозяйства

Развитие, реформирование и модернизация жилищно-коммунальной сферы является социально-экономическим важным направлением и преобразованием в России, жилищно-коммунальное хозяйство является важной сферой жизнедеятельности человека и общества в целом.

Для того чтобы разобраться с проблемами жилищно-коммунального хозяйства в России, стоит обратить внимание на историю развития жилищно-коммунального хозяйства.

Датой утверждения жилищно-коммунального хозяйства, приходится на апрель 1649 года. Государь Руси Алексей Михайлович утвердил Наказ о Градском благочинии, утверждает «Чтобы грязи не было — иметь на каждом дворе дворника», «ведать всякое дворовое дело, починки и прочие дела». Таким образом, впервые государь на правительственном уровне создал надзор, который будет следить за правильным исполнением функций «Общественного благочиния», так раньше называли жилищно-коммунальное хозяйство [38, с. 36].

Государем Российским Петром I указом от 16 января 1721 года, функции «общественного благочиния» были переданы полиции. Государь понимал полицию как «благосостояние населения», «запрещения излишеств в домовых расходах», «учинения добрых домовладельцев», «производства чистоты на улицах и в домах».

Далее, систему разработки жилищно-коммунального хозяйства продолжила Екатерина II в 8 (19) апреля 1782 г. утвердила Полицейский Устав, где полицию наделила новым термином «благочиние».

В этом же году был построен первый московский водопровод по указу Императрицы Екатерины II. На строительство был вызван генерал Бауэр. Водопровод был начат от села Большие Мытищи, так как там были чистые родники, и поиски чистой воды остановились именно там. В 1804 году «Мытищинский водопровод» был закончен. При Екатерине II была построена первая городская канализация.

В 1802 году единственным органом было Министерство внутренних дел и государственных имуществ России, который обязан был отвечать за жизнеобеспечение населения. Все вопросы жилищной сферы были отданы Департаментам этого ведомства и его исполнительным органам.

Русский инженер А. А. Саблуков находясь в отставке, и по одобренному проекту воздушного насоса и вентилятора, которые предназначены для очистки воздуха, построил первый центробежный вентилятор в России в 1832 году [12, с.67].

В приказе «Положения о губернских и уездных земских учреждениях», подписанного Александром II 1 января 1864 года, земствам приказывалось следить за содержанием дорог, строительство церквей, больниц, школ и их содержание, а так же следить за содержанием тюрем и многих других городских хозяйств [26, С.53-56].

А так же в 1870 году Александром II была проведена городская реформа, и в 509 городах России ввелись новые органы самоуправления - это городские думы. Деятельность Думы занималась вопросами народного образования, здравоохранения, хозяйственными проблемами [1, с. 245]. Итогом реформы было, то, что она дала толчок в городском хозяйстве, люди стали более активными, создалось так называемое гражданское общество, произошло торгово-промышленное развитие городов.

В 1898 году в Москве создана первая городская канализация, которая состояла из 262 км канализационных сетей. Что облегчило жизнь городского населения для 219 домов.

В России до 1917 года насчитывалось 866 городов, весь российский жилищный фонд составлял всего 150 миллионов квадратных метров. Большинство горожан жили в ночлежных домах, погребах, подвалах, землянках.

В 1912 г. в Москве проживало около 1 миллиона человек, по переписи 1912 года коечно-коморочных квартир составляло 24,5 тысячи, в которых проживало 313 тысяч человек. Стоит заметить, что больше половины, а именно 60% городского жилищного фонда было без электричества, а водопровод составлял 75%, канализации 85%, центрального отопления на тот момент было всего лишь 1%.

В России на 1917 год 800 городов имели 215 водопроводов, которые были небольших размеров, 35 трамвайных предприятий, 23 канализации. А так же в этом году был начат период централизации управления местным хозяйством, на основании с Постановлением II съезда Советов в составе Народного комиссариата внутренних дел создали Главное управление,

которое решает дела местного хозяйства. Далее в 1918 году данный орган был переименован в отдел местного хозяйства Народного комиссариата внутренних дел [68, с. 306].

Стоит рассмотреть ценовую политику того времени за коммунальные услуги. На 1918 год квартплата распределялась по «классовому признаку»: «рабочие за квадратный аршин площади платили 10—40 коп., люди свободных профессий — 1—2 руб., нетрудовые элементы — 3—10 рублей, но в связи со сложной ситуацией в России на тот момент 1919 г. от квартплаты были освобождены семьи красноармейцев» [17, с. 106].

В январе 1920 г. отдел местного хозяйства по Постановлению I съезда заведующих коммунальными отделами переименован в коммунальный отдел.

Стоит заметить, что после гражданской войны было разрушено 20% коммунальной инфраструктуры, требовалось много сил для ее восстановления, но однако в 1920 г. В.И. Ленин подписал декрет «Об отмене квартплаты». Но на это были и свои причины, так как рубль полностью обесценился и плата за коммунальные услуги ни сколько не стали помогать городскому хозяйству, коммунальные услуги перестали себя окупать и в связи с этим, квартплата была отменена [30, С.41-44]. Но, к сожалению, ни к чему хорошему это не привело и в Москве за период отмены квартплаты обветшало 11,5 тысячи жилых зданий, пришло в полную негодность 6,8 тысячи домов с более чем 40 тысячами квартир.

Так же обратим внимания на то, что жилищная сфера не остаётся без внимания, и в 1921 году было создано Главное управление коммунального хозяйства Народного комиссариата внутренних дел РСФСР.

Однако, декрет «Об отмене квартплаты» привел к ухудшению коммунального хозяйства страны, и в 1921 году решили заново ввести коммунальные платежи. Несомненно, люди отказывались платить за текущий ремонт, коммунальные услуги и эксплуатацию и было принято решение, о том, что нужно назначить чисто символическую плату за услуги,

и с каждым годом ее увеличивать на 50%, что люди постепенно привыкали и платили за услуги. Повышение цен коммунальные услуги повышалось шесть лет, последнее повышение было в 1926 году. Стоит заметить, что средства в жилищную сферу более половины составляли государственные дотации.

В 1930 году было создано Главное управление коммунального хозяйства при Совнаркоме РСФСР, вместо Главного управления коммунального хозяйства Народного комиссариата внутренних дел РСФСР. А в 1931 году был создан аппарат для централизованного управления коммунальным хозяйством РСФСР — Народный комиссариат коммунального хозяйства РСФСР [16, С.99-103]. В этом году и начался процесс централизации управления жилищно-коммунальным хозяйством страны и с чего и началась монополизация рынка услуг. Тарифы на коммунальные услуги были низкими, чисто символическими и не имели ни какого значения для экономики страны. Жилищно-коммунально хозяйство полностью состояло из дотации из государственного бюджета.

В 1937 году был принят закон «О сохранении жилищного фонда и улучшения жилищного хозяйства в городах», таким образом, теперь на местные Советы должны контролировать техническое и санитарное состояние жилого фонда.

Стоит заметить, что период 40-х годов, был разрушительным для городского хозяйства в целом. За годы Великой Отечественной войны в СССР полностью или частично было разрушено «свыше 70 млн. кв. м жилой площади, около 250 водопроводов, 114 канализационных систем, 46 трамвайных и 5 троллейбусных хозяйств, 362 коммунальные электростанции и большое число других предприятий и учреждений городского хозяйства» [31, С.42-49].

В 1946 году Наркомат коммунального хозяйства был преобразован в Министерство коммунального хозяйства.

В 1946-1950 годы уровень жилищно-коммунального и бытового

обслуживания населения оставался очень низким, а обеспеченность жильем составила в 1950 годы всего лишь 7 кв.м. общей площади на душу населения, состояние жилищно-коммунальное было именно таким, каким оно было еще в 1917 году и точно не отвечало потребностям. Стоит заметить, что цены на коммунальные услуги так и не росли с 1926 года по 1970 годы, что явно ухудшало состояние жилищно-коммунальной сферы.

В 1954 г. решили привести в порядок систему жилищно-коммунального хозяйства, и была начата программа по массовому строительству жилищного фонда. Стали строить "хрущовские" пятиэтажки которые стали эталоном во всей России, строили на совесть, что может подтвердить тот факт, что данные дома стоят и функционируют до сих пор, однако многие дома требуют капитального ремонта [49, с. 12]. В то же время были сооружены инженерные сети, которые до сих пор функционируют. Система управления жилищно-коммунального хозяйства, которая сложилась за 40 лет, сохранялась до 1990-х годов.

В 1971 году, снова приняты попытки по преобразованию в жилищной сфере, и Министерство коммунального хозяйства преобразовали в Министерство жилищно-коммунального хозяйства РСФСР, которое просуществовало до июня 1990 года. А в 1989 году было принято постановление «О переходе жилищно-коммунального хозяйства на хозрасчет и самофинансирование» от 29 июня 1989 года № 235.

Раньше, правда, жители не являлись собственниками квартир в которых проживали, а были бессрочными пользователями. Изменения в системе начались с Закона "О приватизации жилищного фонда РФ", принятого в 1991 году. Жильцы стали иметь право оформить приватизацию и на полном праве иметь свои квадратные метры в частной собственности.

При либерализации цен в 1992 году государство решило не давать расти тарифам на жилищно-коммунальные услуги, и квартплата оказалась на уровне 1928 года, то есть даже не окупала сама себя. До 2000 года цены не росли и стояли на неизменном уровне.

Однако, в 1993 году государство решило, что хватит платить дотациями из бюджета за коммунальные услуги, так как и система остается на плохом и низком уровне, государство не в силах само поднять жилищно-коммунальную систему и пришли к выводу о том, что пора собственникам квартир самим покрывать все коммунальные расходы, об этом говорит Указ «О временном положении окондоминиумах» и закон «О товариществах собственников жилья».

В 1997 году наконец-то решили принять попытки о реформировании системы жилищно-коммунального хозяйства, и Б.Ельцин подписал указ «О реформе жилищно-коммунального хозяйства», в нем говорилось о том, что нужно поднять тарифы на коммунальные услуги с 35% в 1997 году до 100% в 2003 году. Но стопроцентная оплата была отложена Госдумой до 2008 года. Однако, новая редакция закона "Об основах федеральной жилищной политики" в 2003 году, решили отказаться от стопроцентной оплаты жилищно-коммунальных услуг населением [9, С.53-89].

В 2001 году был принят документ, до сих пор действующий - это подпрограмма "Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса РФ" федеральной целевой программы "Жилище" на 2002 - 2010 гг., с 2010 года федерально целевая программа продлена до 2020 года. А в конце 2004 года был утвержден новый Жилищный кодекс, который ввел новую форму гражданско-правового договора - договор об управлении многоквартирным домом.

Стоит так же заметить, что государство предоставляет субсидии малообеспеченным слоям населения, тем у кого расходы на оплату коммунальных услуг превышают 22% общего дохода семьи, к 2004 году получая жилищно-коммунальные услуги по субсидированным ценам, граждане тратили на них по статистическим данным в среднем 10,8% своего бюджета. К 2016 году это процент составляет 12%.

Проведенный анализ истории становления и развития жилищно-коммунального хозяйства, свидетельствует о важных «колебаниях» в



системе управления жилищно-коммунального хозяйства в России. Весьма главная причина таких «колебаний», считается ситуация, которая определяет, что накопленные проблемы нужно решать как можно скорее, которую Правительство стремилось и стремится решить в любом десятилетии, и многими методами и лишения квартплаты и образованием повышения квартплаты и реформированием системы и модернизации и подписанием комплексных программ начиная с 1997 года. Ведь жилищно-коммунальное хозяйство это сложная система, которой требуется системный и структурный подход для решения в ней проблем. Стоит заметить, что сейчас единого объекта управления жилищно-коммунальным хозяйством уже не существует ни на федеральном, ни на региональном уровнях и относится к компетенции органов местного самоуправления.

Таким образом, реформирование жилищно-коммунального хозяйства в современных условиях является самым ключевым элементом дальнейшего углубления процессов реформирования отрасли.

### 1.3. Структура управления жилищно-коммунальным хозяйством

Жилищно-коммунальная сфера является одной из основных отраслей муниципального хозяйства, от функционирования которой непосредственно зависит жизнедеятельность населения. Отрасль жилищно-коммунального хозяйства напрямую связана с повседневными интересами граждан и призвана обслуживать их потребности в жилищно-коммунальных услугах.

Жилищно-коммунальное хозяйство является важнейшим системообразующим компонентом организации хозяйственного комплекса современного поселения любого типа. От качества предоставляемых им услуг зависит здоровье и дееспособность населения, а также ритмичность работы всех предприятий муниципалитета.

Система управления жилищно-коммунального хозяйства представляет собой единый механизм, каждый элемент которого выполняет предназначенную ему функцию, взаимосвязанную с функциями других

элементов.

К структуре механизма управления в жилищно-коммунальном хозяйстве на муниципальном уровне можно отнести:

- формирование эффективных взаимосвязей в сфере жилищно-коммунального хозяйства между субъектами и объектами на уровне муниципалитета, а также понимание сущности экономических отношений участников в сфере жилищно-коммунального хозяйства сквозь призму взаимодействия и реализации экономических потребностей и интересов человека;
- определение принципов муниципального управления жилищно-коммунального хозяйства. К ним относят: принцип инициативы и самостоятельности; административной централизации; структурности и взаимосвязи; приоритетных задач и направлений; инвестиционной привлекательности; равной социальной защиты и справедливости; взаимного доверия и ответственности; инновации и модернизации; научности;
- определение специфики муниципального управления жилищно-коммунального хозяйства, базирующегося на количественных и качественных показателях;
- определение особенностей муниципального управления жилищно-коммунального хозяйства, которые формируются под воздействием факторов как эндогенного, так и экзогенного характера;
- определение методов муниципального управления жилищно-коммунального хозяйства:
  1. общие: административно-распорядительные, экономические, социально-психологические, инновационные.
  2. частные: формирование функции муниципального управления жилищно-коммунального хозяйства [66, с.50].

Общие функции можно представить как: планирование, организация, мотивации координация и контроль. К частным функциям можно отнести

непосредственное согласованное управление конкретным предприятием, группой предприятий однородной направленности. Специфику частных функций определяет набор факторов: экономические, производственные, социальные, географические, демографические, экологические.

- формирование задач механизма муниципального управления жилищно-коммунального хозяйства. Общими из них являются: формирование стратегии и тактики управления объектами жилищно-коммунального хозяйства муниципалитета; внедрение новых форм и методов хозяйствования, совершенствование организации управления; развитие конкурентных отношений; управление обеспечением надлежащего состояния предприятий жилищно-коммунального хозяйства и эффективным предоставлением необходимого уровня и качества услуг населению; решение вопросов муниципального благоустройства и дорожного строительства; осуществление, в соответствии с законодательством, контроля над деятельностью системы жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования [2, с.156].

Механизм управления - это проводник любых управленческих решений от него всецело зависит результат экономического поведения конкретного человека, группы людей, организации, общества. Реформа такой сложной системы, как жилищно-коммунального хозяйства, не может быть успешно осуществлена без кардинальных изменений в системе управления жилищным фондом и его инфраструктурой. Механизм управления в жилищно-коммунального хозяйства во многом зависит от усиления роли местного самоуправления и широком вовлечении населения в процесс принятия решений [27, С.31-39].

Качество функционирования жилищно-коммунального хозяйства, являющегося важнейшей сферой социальной структуры общества, способно создать благоприятную среду для жизни людей.

На современном этапе управление системой жилищно-коммунального хозяйства осуществляется на трех уровнях: федеральном, субфедеральном и

местном.

Федеральные полномочия в сфере жилищно-коммунального хозяйства осуществляет Госстрой Министерства регионального развития РФ. Госстрой осуществляет функции по оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом в сфере строительства, градостроительства, промышленности строительных материалов и жилищно-коммунального хозяйства [19, С.41-44].

Также важную роль в функционировании жилищно-коммунального хозяйства играют не входящие в систему федеральных органов исполнительной власти институты:

- некоммерческая организация "Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства", созданный Федеральным законом от 21 июля 2007 года "О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства" в организационно-правовой форме государственной корпорации и наделенный распорядительной функцией с целью предоставления бюджетам субъектов Российской Федерации или в установленном федеральным законом случае местным бюджетам целевых средств на безвозвратной и безвозмездной основе на проведение капитального ремонта многоквартирных домов и переселение граждан из аварийного жилищного фонда [16, С.31-39]. С 2013 года средства Фонда направляются также на модернизацию систем коммунальной инфраструктуры;
- коммерческая организация Открытое акционерное общество "Российские коммунальные системы", созданная 29 мая 2003 года в период активного реформирования рынка жилищно-коммунального хозяйства с целью развития коммунальной инфраструктуры российских городов и предоставления качественных услуг потребителям.

При экспертном совете при правительстве РФ действует рабочая

группа по развитию жилищно-коммунального хозяйства.

Во всех городах функционирует департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города или иными словами департамент городского хозяйства города. Основными направлениями деятельности департаментов являются: содержание и ремонт городских дорог, озеленение и благоустройство городских территорий, организация водопользования и охраны водных объектов, содержание и ремонт инженерных сооружений, организация обезвреживания и переработки отходов производства и потребления, эксплуатация жилого фонда, организация самоуправления в многоквартирных домах, а также социальная поддержка населения.

Управление государственным жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой осуществляется исключительно органами государственной власти. В структуре управления субъектов РФ создаются департаменты, комитеты или министерства жилищно-коммунального хозяйства, формирующие собственную нормативную базу проводимых преобразований на основе разработанных на федеральном уровне законодательных и нормативных документов. Решения региональной власти в сфере управления жилищно-коммунального хозяйства являются для местного самоуправления рекомендательными [29, с.389]. Наряду с этим на уровне субъекта РФ функционируют государственные организации, обслуживающие жилищно-коммунальное хозяйство муниципальных образований.

Материально-техническая база жилищно-коммунального комплекса жестко привязана к местным условиям и призвана удовлетворять потребности одного и того же состава потребителей. Поэтому модели управления предполагают передачу функции распоряжения ресурсами жилищно-коммунального хозяйства, в том числе и денежными, на местный уровень. Основная часть расходов по предоставлению жилищно-коммунальных услуг обеспечивается местными хозяйствующими субъектами и муниципальными бюджетами.

Организационные структуры управления формируются главным образом непосредственно собственниками жилья, обслуживающими и снабжающими предприятиями.

Функции государства в управлении жилищно-коммунального хозяйства сводятся к законодательному регулированию жилищных отношений и прав на недвижимость, градостроительной деятельности, установлению технических регламентов, обеспечению социальных гарантий, утверждению стандартов финансовых нормативов и др.

На местное самоуправление возлагаются прежде всего создание условий для жилищного строительства и развития коммунального хозяйства, содержание жилищного фонда социального назначения [34, С.39-50]. Жилищный кодекс РФ установил компетенцию в области жилищных отношений органов государственной власти Российской Федерации, субъектов РФ и органов местного самоуправления.

Исходным является положение о том, что за состояние жилищного фонда отвечают его собственники. Они формируют порядок управления жилищным фондом, заключают договоры найма и аренды жилья, финансируют его содержание.

Муниципальные органы в управлении жилищно-коммунального хозяйства сметают административные и хозяйственные функции, административный ресурс и договорные отношения. Они управляют и распоряжаются жилищным фондом, ведомственным и муниципальным коммунальным хозяйством; обеспечивают действие хозяйственных механизмов в жилищной сфере и договорные отношения в жилищно-коммунального хозяйства.

С 2006 г. федеральные и региональные органы власти снимают с себя ответственность за коммунальные службы, функции финансирования и контроля в основном переходят к муниципальным образованиям. На них ложится основная нагрузка по управлению и эксплуатации жилищно-коммунального хозяйства.

На местное самоуправление непосредственно возлагается организация:

- управления муниципальными жилыми домами, помещениями (учет жилья, перевод жилых помещений в нежилые и обратно, согласование переустройства и перепланировки жилья, признание жилья непригодным для проживания, контроль за использованием и сохранностью жилищного фонда);
- управления специализированным жилищным фондом, в том числе служебным жильем, общежитиями, маневровым фондом, домами социального обслуживания, домами для беженцев и переселенцев;
- управления общим имуществом в многоквартирных домах на праве собственника помещений. Общей собственностью при доме являются: земля вокруг дома и под домом: подвалы: технические этажи; оборудование электрическое, сантехническое и т.д.; лифты и шахты: коридоры: лестничные площадки и лестницы: чердаки. Придомовая земля оформляется в собственность на основе межевания. Использовать ее можно только по своему прямому назначению, в частности нельзя отдать под возведение гаражей;
- конкурсного отбора управляющих организаций [57, с. 153].

Органы местного самоуправления обязаны создавать условия для эффективного управления многоквартирными домами, а именно:

- обеспечивать равные условия деятельности управляющих организаций независимо от организационно-правовых форм;
- предоставлять (по возможности) управляющим домами бюджетные средства на капитальный ремонт;
- обучать лиц, осуществляющих управление домами [4, С.51-63].

Управление многоквартирным домом, как правило, осуществляется путем заключения договора с управляющей организацией, выбираемой по результатам открытого конкурса или, если такой конкурс признан

несостоявшимся, без его проведения.

Муниципальные управляющие организации выступают в виде службы заказчика, другого муниципального учреждения, многоотраслевого или специализированного предприятия. Жилищный фонд передается в управление муниципальным унитарным предприятиям на правах хозяйственного ведения или муниципальным учреждениям на праве оперативного управления. При этом заключение договоров на управление необязательно. Технологические фонды (инженерная инфраструктура) коммунального хозяйства передаются с правом оперативного управления муниципальному учреждению. Службы заказчика сочетают административные и хозяйственные функции. Районные (городские) службы заказчика административно подчинены главе администрации, а в ряде мест — областной службе заказчика [23, С.184-191].

В населенных пунктах применяются общепромышленной и региональной основы управления жилищно-общественного хозяйства. В аграрных заселенных точках функционируют многоотраслевые компании жилищно-общественного хозяйства согласно территориальному (поселенческому) принципу. Тут распределение заказа и подряда бессмысленно в уклонение инцидента заинтересованностей, если руководство жильем заинтересовано в минимизации пользования тепла, вода и т.д., а изготовители (поставщики)- в максимизации их реализации. Данное никак не ликвидирует формирования 2-ух компаний: согласно управлению зданиями и обеспечению ресурсами с изобретением зон в заселенных точках.

Местное самоуправление, выступая в роли «единого заказчика», предлагает подряды на обслуживание жилых домов, устанавливает плату подрядчикам за обслуживание. Подрядные организации борются за подряд, что способствует снижению тарифов.

Орган местного самоуправления должен ежегодно созывать общее собрание собственников жилых помещений для принятия ими решения о способе управления жилым домом либо для подтверждения полномочий



управляющей компании, выбранной органом местного самоуправления. Право собственности на квартиру оформляется свидетельством. Пока хотя бы 50% собственников его не получили и не провели собрание, управление домом регулирует местное самоуправление. После избрания жильцами формы управления местное самоуправление прекращает свои функции по управлению домом. Однако жильцы могут поручить управляющей компании заключить с местным самоуправлением договор о взаимодействии.

Таким образом, жильцы дома могут создать свою инициативную группу, в таком случае, если группа сформирована, то в большинстве случаев рано или поздно создается ТСЖ, которое полностью возлагает на себя ответственность за управление домом, с помощью компаний посредников.

ТСЖ (товарищество собственников жилья) - это некоммерческая организация, целью которой является эффективное управление многоквартирным домом или домами, которое направлено на его благоустройство и благоустройство придомовых территорий [37, С. 1-8].

В случае если жильцы не определятся с выбором создать ТСЖ или выбрать самостоятельно УК (управляющую компанию), то местное самоуправление назначает управляющую компанию на основе проведения конкурса.

Управляющая компания - юридическое лицо, созданное для управления и/или эксплуатации, технического и санитарного содержания многоквартирных домов на основе возмездного договора с собственниками [39, С.1-5].

Многоквартирные дома не имеют, как правило, единого собственника и находятся в хозяйственном ведении жилищных предприятий. Выделяется и муниципальная доля, которая учитывается на балансе городской казны, управления жилищно-коммунального хозяйства. Местное самоуправление может заключить договор с управляющей компанией на управление

муниципальным жилищным фондом, как и другие собственники.

Жилищно-коммунальная сфера является одной из основных отраслей муниципального хозяйства, от функционирования которой непосредственно зависит жизнедеятельность населения. Отрасль жилищно-коммунального хозяйства напрямую связана с повседневными интересами граждан и призвана обслуживать их материально-бытовые потребности в жилищно-коммунальных услугах.

Сегодня для обеспечения эффективной системы управления и обслуживания муниципального жилищного фонда в России решаются задачи по внедрению конкурентных отношений, развитию инициативы собственников жилья, созданию условий для управления многоквартирными домами. Развитию конкурентных отношений и частной инициативы в жилищно-коммунальном комплексе города в частности способствует увеличение бюджетного финансирования в части обновления и реконструкции основных фондов.

#### 1.4. Анализ государственных программ жилищно-коммунального хозяйства в условиях его реформирования

Проведенные с 1991 года реформы в жилищной сфере обеспечили коренной поворот от планово-административных методов регулирования к рыночным механизмам. Право собственности на жилье, а также рынок жилья стали неотъемлемой частью отношений в жилищной сфере.

Практика проводимой реформы в жилищно-коммунальной сфере свидетельствует о том, что состояние отрасли крайне запущенное и вызывает очень серьезную озабоченность, как, например, проживание граждан в ветхом и аварийном жилье. Во многом такая ситуация сложилась из-за того, что «в 1990-х годах начался развал системы жилищно-коммунального хозяйства, а именно: с отмены обязательной номенклатуры и численности работников, ликвидации четкой и

действенной системы контроля, нет единого управления, нет и единых мер воздействия» и др. Президент РФ признал, что из-за несовершенства системы «впустую утекают сотни миллиардов рублей, тарифы растут как грибы, а положение дел не меняется». Надо отметить, что ни одна из социальных реформ не может быть успешной, если она не будет понята и воспринята населением.

С учетом переходного периода в 1993 г. были намечены новые направления в реформировании жилищно-коммунального хозяйства. В 1993 г. начала действовать государственная целевая программа: «Жилище». В 2001 г. была утверждена Федерально целевая программа: «Жилище» на 2002-2010 г., которая направлена в первую очередь на преобразование в жилищно-коммунальной сфере. Данная программа заложила дальнейшие действия по реализации реформирования жилищно-коммунального хозяйства России. В 2010 году Постановлением правительства была подписана данная программа 2015-2020 годы.

Рассмотрим подпрограмму «Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры» федеральной целевой программы «Жилище» на 2015 - 2020 годы.

Целью подпрограммы является создание условий для приведения коммунальной инфраструктуры в соответствие со стандартами качества, обеспечивающими комфортные условия проживания [64].

На сегодняшний день, если рассматривать жилищно-коммунальное хозяйство в целом, то следует не только создавать условия, но и проводить капитальный ремонт коммунальной инфраструктуры.

Задача подпрограммы - завершение строительства и реконструкции объектов коммунальной инфраструктуры, финансирование которых в 2011-2014 годах осуществлялось в рамках подпрограммы "Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры" федеральной целевой программы "Жилище" на 2011 - 2015 годы [64].

Подпрограмма направлена на обеспечение надежного и устойчивого

обслуживания потребителей коммунальных услуг, снижение износа объектов коммунальной инфраструктуры и улучшение экологической ситуации в регионах.

Одним из приоритетов национальной жилищной политики Российской Федерации является обеспечение комфортных условий проживания и доступности коммунальных услуг для населения.

Применение программно-целевого способа с целью постановления трудности модернизации общественной инфраструктуры субъектов Российской Федерации рационально, так как данная вопрос обладает значительное роль с целью общественного благосостояния людей и никак не способен являться разрешена в применимые сроки из-за результат применения функционирующего базарного приспособления, в взаимосвязи, с нежели её разрешение потребуе общего государственной помощи.

Объем финансирования подпрограммы составляет 2057,38 млн. рублей по направлению "прочие нужды", в том числе:

- средства федерального бюджета - 1028,62 млн. рублей;
- средства бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов - 1005,92 млн. рублей;
- средства внебюджетных источников - 22,84 млн. рублей.

Таким образом, данная целевая программа поможет решить проблемы в инфраструктуре жилищно-коммунального хозяйства, что может снизить стоимость коммунальных услуг и улучшить жизнь горожан.

Далее рассмотрим Федерально целевую программу «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010-2020 годы».

Выполнение Программы осуществляется в 3 этапа.

На первом этапе (2010-2011 г.г.) предусматривается разработка нормативной базы для реализации Программы и запуск нескольких пилотных проектов.

На втором этапе (2012-2015 г.г.) предусматривается реализация

значительного числа проектов модернизации коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда в рамках принятых субъектами Российской Федерации региональных целевых программ модернизации коммунальной инфраструктуры и модернизации многоквартирных домов на основе применения методов долгосрочного тарифного регулирования и привлечения долгосрочных источников финансирования, 3 предоставленных государственными институтами развития, коммерческими банками и частными инвесторами.

На третьем этапе (2016-2020 г.г.) предусматривается переход к финансированию модернизации жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры в основном за счет привлекаемых объединениями собственников жилья и организациями коммунального комплекса кредитов коммерческих банков и средств частных инвесторов при значительном сокращении доли бюджетных субсидий в финансировании таких проектов.

Дата утверждения Программы: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 февраля 2010 г. № 102-р.

Целью Программы является обеспечение к 2020 году собственников помещений многоквартирных домов всеми коммунальными услугами нормативного качества при доступной стоимости коммунальных услуг и обеспечении надежной и эффективной работы коммунальной инфраструктуры [65].

Задачи Программы Достижение к 2020 году уровня полного благоустройства (обеспеченности всеми видами коммунальных услуг) многоквартирных домов. Обеспечение надежности и эффективности поставки коммунальных ресурсов за счет масштабной реконструкции и модернизации систем коммунальной инфраструктуры. Обеспечение доступности для населения стоимости жилищно-коммунальных услуг.

Важнейшие целевые индикаторы и показатели Программы это: количество коммунальных ресурсов, потребляемых населением, % к уровню 2008 г: 75 – 2020 г. Полный расход энергии на обеспечение отоплением и

горячим водоснабжением 1 кв. метра общей площади многоквартирных жилых домов в год (килограммов условного топлива на 1 м. кв.): 77–2008год, 65 – 2020 год Доля расходов на оплату коммунальных услуг в доходах населения, %: 4,7– 2008год, 6,9 – 2020 год Доля семей, получающих субсидии на жилищно-коммунальные услуги, %: 10,4– 2008 год, 15 – 2020 год Доля многоквартирных домов полностью оборудованных отоплением, горячим и холодным водоснабжением, электроснабжением, канализацией, газоснабжением или электроснабжением на пищу приготовление (%): 79–2008 год, 100 – 2020 год.

Финансирование Программы осуществляется с 2010 года за счет средств внебюджетных источников, и начиная с 2011 года за счет средств федерального бюджета, средств субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, привлеченных кредитных ресурсов, средств частных инвесторов и собственников многоквартирных домов. Предельный объем финансирования Программы на 2010 - 2020 годы за счет всех источников составит 4098,75 млрд. рублей (в ценах соответствующих лет), в том числе за счет средств федерального бюджета - 422,00 млрд. рублей, за счет консолидированных бюджетов субъектов Российской Федерации – 407 млрд. рублей, за счет привлеченных кредитных ресурсов и средств частных инвесторов – 2555,40 млрд. рублей, за счет средств собственников многоквартирных домов – 714,35 млрд. рублей. Начиная с 2013 года Программой предусматривается предоставление гарантий Правительства Российской Федерации в 4 размере до 117 млрд. рублей. ежегодно при условии предоставления гарантий бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов.

Ожидаемые конечные результаты реализации Программы и показатели социально- экономической эффективности:

Доля многоквартирных домов полностью оборудованных отоплением, горячим и холодным водоснабжением, электроснабжением, канализацией, газоснабжением или электроснабжением на пищуприготовление, увеличится с 79% в 2008 году до 100% в 2020 году.

Доля многоквартирных домов с физическим износом от 31% до 65% в общей площади многоквартирных домов, снизится с 33% (в 2008 году) до 19% в 2020 году.

Доля многоквартирных домов с физическим износом более 65% в общей площади многоквартирных домов, снизится с 4,1 % в 2008 году до 0% к 2020 году.

Доля многоквартирных домов полностью оборудованных отоплением, горячим и холодным водоснабжением, электроснабжением, канализацией, газоснабжением или электроснабжением на пищеприготовление, увеличится с 79 % в 2008 году до 100 % в 2020 году.

Доля многоквартирных домов полностью оборудованных коллективными (общедомовыми) приборами учета электроэнергии, тепловой энергии, холодной и горячей воды в общем количестве многоквартирных домов, увеличится с 58 % в 2008 году до к 100% к 2015 году. Полный расход энергии на обеспечение отопления и горячего водоснабжения, 1 метра кв. общей площади многоквартирных жилых домов, снизится на 16% по отношению к уровню 2008 года (при росте обеспеченности населения жилой площадью с 19 кв. метров на 5 человека до 30 кв. метров согласно Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации ).

Количество коммунальных ресурсов, потребляемых населением, к 2020 году снизится до 75% к уровню 2008 года, в том числе: тепла на отопление - до 85% от уровня 2008 г; тепла на горячее водоснабжение - до 70% от уровня 2008 г.; холодной воды питьевого качества на цели холодного и горячего водоснабжения – до 65% от уровня 2008 года; электроэнергии – до 90% от уровня 2008 года. Удельное водопотребление на одного человека в сутки, снизится с 304 литров – 2008г., до 182 литров – 2020 г.

Количество потребляемых населением коммунальных ресурсов, расчет по которым ведется с использованием коммерческих приборов учета, увеличится до 100% по всем коммунальным ресурсам.

Потери коммунальных энергоресурсов при их выработке, транспортировке и распределении по сетям централизованных систем, снизятся по тепловым сетям на 20% от уровня 2008 года и по водопроводным сетям – на 25% от уровня 2008 г.

Количество аварий и инцидентов в расчете на 1 километр сетей организаций коммунального комплекса снизится до 50 % от уровня 2008 года в системах централизованного теплоснабжения и водоснабжения и до 70% к уровню 2008 г. в системах электроснабжения.

Количество валовых выбросов и сбросов вредных веществ в окружающую среду при выработке, транспортировке, распределении коммунальных ресурсов, а так же сборе, захоронении и утилизации отходов их производства и потребления снизится в среднем на 15% от уровня 2008 года.

Доля расходов бюджетов всех уровней на покрытие убытков организаций коммунального комплекса снизится до 0 к 2015 году по всем системам. Доля расходов на коммунальные услуги в доходах населения в 2020 году составит 6,9%.

Несмотря на проведенные в 1991-2009 годах масштабные реформы в жилищно- коммунальной сфере коммунальный комплекс до сих пор является зоной повышенных технических, экологических, социально-экономических и политических рисков. Объекты коммунальной инфраструктуры, находятся в изношенном состоянии. Нормативный срок отслужили на 1 января 2009 г. около 60 процентов основных фондов коммунального хозяйства. По данным технической инвентаризации, 7 в Российской Федерации по состоянию на 1 января 2009 г. физический износ основных фондов котельных составил 55 процентов, тепловых сетей - 62,8 процента. Требуют немедленной перекладки около 16 процентов теплопроводов и 30 процентов сетей водоснабжения и канализации.

Потери коммунальных ресурсов, которые оплачивают потребители, по воде составляют около 30 процентов, по электроэнергии - 15 процентов, по



теплу - до 40 процентов. Расход энергетических ресурсов в российских коммунальных предприятиях на 25 - 30 процентов, а иногда и до 50 процентов выше, чем в европейских.

Доля населения, проживающего в многоквартирных домах, подлежащих комплексному капитальному ремонту, составляет сегодня около 30%. В капитальном ремонте нуждается до 40% от общего количества жилых домов, в то время как по разным субъектам Федерации ежегодно капитально ремонтируется всего от 0,6 до 2,7% общей площади жилищного фонда.

В результате весьма далека от завершения работа по повышению уровня благоустройства жилья. Сегодня водопроводом обеспечено 76,3% жилья, канализацией - 72,2%, горячим водоснабжением - 63,8% многоквартирных домов. Всеми видами благоустройства оборудован всего 61% многоквартирных домов.

Отсутствие заметных сдвигов в улучшении технического состояния основных фондов и в повышении эффективности функционирования жилищно-коммунального сектора, а во многих случаях и нарастание негативных тенденций, связаны с дефицитом долгосрочных инвестиционных ресурсов, основными причинами которого являются:

- несовершенство нормативной правовой базы, прежде всего в части применения механизмов долгосрочного тарифного регулирования организаций коммунального комплекса, основанного на критериях доступности стоимости коммунальных услуг для населения, а также в части поддержки инвестиционных механизмов действующим жилищным законодательством;
- недостаточная прозрачность жилищного и коммунального сектора для финансово-кредитных организаций и частных инвесторов;
- отсутствие на финансовом рынке долгосрочных источников финансирования, которые необходимы для осуществления проектов 10 модернизации коммунальной инфраструктуры и проектов модернизации многоквартирных жилых домов без резкого увеличения

финансовой нагрузки на потребителей.

При этом попытки решать проблему за счет увеличения бюджетного финансирования (в 2008 г. доля бюджетных инвестиций в коммунальную инфраструктуру увеличилась в 80% регионов), позволяют лишь в незначительной степени замещать отсутствующие инвестиционные и кредитные ресурсы, что никак не может исправить складывающуюся ситуацию. Кроме того, бюджетные инвестиции, направляемые в коммунальный сектор, оказываются раздробленными между различными федеральными, региональными и местными программами и зачастую используются бессистемно, без понимания их влияния на конечную эффективность систем коммунальной инфраструктуры.

Новизна Программы заключается в:

- комплексном подходе к модернизации коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда, создании инструментов стратегического управления развитием коммунальной инфраструктуры в интересах потребителей коммунальных ресурсов;
- формировании практики долгосрочного банковского проектного финансирования проектов в сфере жилищно-коммунального хозяйства (с учетом опыта мировых финансовых институтов) и привлечения долгосрочных инвестиционных ресурсов частного сектора;
- использовании бюджетных средств исключительно для запуска и отработки механизмов долгосрочного проектного финансирования в сфере ЖКХ и модернизации жилищного фонда, а также для оказания бюджетной поддержки субъектам Российской Федерации (муниципальным образованиям) и гражданам с низким уровнем доходов в целях выравнивания стартовых условий доступности коммунальных услуг и уровня благоустройства жилищного фонда [65].

Обоснование ресурсного обеспечения мероприятий по модернизации коммунальной инфраструктуры. Источники финансирования Программы

составляют 2 960,24 млрд. рублей., в т.ч.:

1. За счет средств федерального бюджета – 271,84 млрд. рублей. в т.ч.:
  - управление реализацией Программы – 0,88 млрд. рублей.
  - увеличение уставного капитала Внешэкономбанка – 171,0 млрд. рублей.
  - целевые инвестиционные субсидии бюджетам субъектов Российской Федерации – 99,96 млрд. рублей [9].
2. За счет собственных средств субъектов Российской Федерации и муниципальных образований – 133,00 млрд. рублей. в т.ч.:
  - софинансирование мероприятий по разработке ПКР и внедрению ЕМБИР – 5,61 млрд. рублей.
  - софинансирование инвестиционных проектов – 99,9 млрд. рублей.
  - субсидирование процентных ставок – 27,49 млрд. рублей.
3. За счет кредитных ресурсов Внешэкономбанка (за вычетом средств, направленных на увеличение уставного капитала Внешэкономбанка) – 811,14 млрд. рублей.
4. За счет прочих привлеченных средств – 1639,5 млрд. рублей. в т.ч.:
  - кредиты коммерческих банков и инвестиции организаций частного сектора – 1015,5 млрд. рублей.
  - эмиссия инфраструктурных облигаций – 624,0 млрд. рублей.

При реализации мероприятий по модернизации коммунальной инфраструктуры предусматривается предоставление участникам программы гарантий Правительства Российской Федерации при эмиссии долгосрочных инфраструктурных облигаций и при реализации проектов модернизации коммунальной инфраструктуры со сроком окупаемости более 10 лет в размере до 624 млрд. рублей, начиная с 2013 г., а также предоставление гарантий бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов при привлечении долгосрочных кредитов для реализации проектов модернизации объектов коммунальной инфраструктуры в размере до 2 500

млрд. руб. в период с 2011 по 2020 г.г.

Таким образом, реализация Программы к 2020 году приведет к значительному социально-экономическому эффекту.

Качественное улучшение состояния коммунальной инфраструктуры, а также энергетической эффективности и благоустройства многоквартирных домов позволят обеспечивать собственникам и нанимателям жилых помещений в многоквартирных домах комфортные условия проживания и предоставлять им коммунальные услуги по доступным ценам.

Масштабная модернизация систем коммунальной инфраструктуры, их техническое перевооружение на основе использования энергоэффективных и экологически чистых технологий приведет к повышению надежности и эффективности производства и поставки коммунальных ресурсов.

Мы рассмотрели целевые программы Российской Федерации, и пришли к такому выводу, что реформирование еще продолжается и не все намеченные планы быстро осуществляются. На основе проведенного анализа рассмотрим более детально региональную политику Российской Федерации.

Реализация мероприятий по совершенствованию жилищно-коммунального хозяйства Тюменской области тесно связана со стратегическими приоритетами Тюменской области:

1. Обеспечение динамичного и устойчивого экономического развития области (в частности – развитие инженерной инфраструктуры).
2. Повышение уровня и качества жизни населения (повышение доступности и качества коммунальных услуг).
3. Формирование кадровой политики в органах исполнительной власти, обеспечивающей достижение эффективности и результативности.

С целью решения жилищной проблемы в интересах граждан и эффективного проведения жилищной реформы, предусматривающей содержание и ремонт многоквартирных домов за счет средств собственников помещений, а также за счет средств, выделяемых из областного бюджета

(государственная поддержка составляет 20%), необходимо приведение жилищного фонда в соответствие со стандартами качества, обеспечивающими комфортное проживание, путем капитального ремонта.

Таким образом, рассмотрим государственную программу Тюменской области "Развитие жилищно-коммунального хозяйства", которая продлена с 2015 года до 2020 года.

Программа была подготовлена на основе анализа существующего технического состояния многоквартирных домов, объектов коммунальной инфраструктуры, находящихся в Тюменской области.

Основой преобразований в жилищно-коммунальном хозяйстве является реорганизация системы управления отраслью на принципах сокращения степени участия органов местного самоуправления в управлении объектами коммунальной инфраструктуры и активного привлечения частных инвесторов, а также граждан к управлению своей собственностью в жилищно-коммунальной сфере.

С 2008 года Тюменская область успешно сотрудничает с государственной корпорацией – Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства.

Основными проблемными вопросами, развития жилищно-коммунального комплекса Тюменской области являются:

- ограниченные возможности бюджетного финансирования работ по ремонту и модернизации объектов инженерной инфраструктуры, вследствие чего сокращение уровня износа объектов коммунальной инфраструктуры осуществлялось недостаточными темпами;
- нереализованность части потенциала по повышению энергетической и экономической эффективности жилищно-коммунального хозяйства;
- необходимость решения вопроса обеспечения населения отдельных муниципальных образований водой питьевого качества в необходимом количестве.

Целью Программы является повышение качества и надежности

предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Тюменской области [10].

Задачами Программы является:

1. создание благоприятной среды жизнеобеспечения населения с учетом требований энергосбережения и повышения энергетической эффективности;
2. повышение качества предоставляемых коммунальных услуг с учетом требований энергосбережения и повышения энергетической эффективности;
3. повышение качества предоставляемых услуг по газоснабжению [10].

Реализация Программы позволит:

- привлечь к модернизации объектов коммунальной инфраструктуры средства областного и местных бюджетов, внебюджетных средств, в том числе средств частных инвесторов;
- обеспечить направление бюджетных средств на реализацию инвестиционных проектов модернизации объектов коммунальной инфраструктуры;
- выявить и использовать доступные источники частных инвестиций для капитальных вложений в объекты коммунальной инфраструктуры.

Таким образом, Программа объединяет и координирует деятельность по реализации всех мероприятий, направленных на решение вопросов обеспечения населения Тюменской области доступным и качественным жильем и жилищно-коммунальными услугами.

Стоит заметить, что по итогам Программы В 2020 году планируется достичь следующих показателей:

1. Сокращение уровня износа коммунальной инфраструктуры до 42,8%;
2. Увеличение количества граждан, улучшивших жилищные условия в результате реализации мероприятий по проведению капитального ремонта многоквартирных домов до 220 тыс. человек [10].

Итак, реформирование жилищно-коммунального хозяйства в Тюменской области прошло несколько важных этапов, в ходе которых решались задачи совершенствования системы управления многоквартирными домами, финансового оздоровления организаций жилищно-коммунального комплекса, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры, развития в жилищно-коммунальной сфере конкурентных рыночных отношений и привлечения частного сектора к управлению объектами коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда. Что привело к значительным положительным результатам в системе жилищно-коммунального хозяйства.

Таким образом по итогам проведенного анализа Программ можно сделать вывод, о том что, планируется поднять основные показатели по благоустройству жилья, а именно провести водопроводы, канализации, оснастить жилье водоснабжением и электроэнергией, провести капитальный ремонт домов. Стоит заметить, что Программы которые реализовались ранее, не все смогли выполнить план на 100%. В чем виднеется и тенденция, в целом по России ситуация не из лучших. Если рассматривать Тюменскую область, то по сравнению с Россией в целом показатели по благоустройству растут быстрее и эффективнее.

## ГЛАВА 2. АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ЮГА ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### 2.1. Современное состояние жилищно-коммунального хозяйства в России и юга Тюменской области

На сегодняшний день ситуация жилищно-коммунального хозяйства нестабильная. Для того, чтобы узнать как развивается жилищно-коммунальное хозяйство в целом по России, и ее регионах проанализируем и рассмотрим вторичные данные Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), Фонд Общественное Мнение (ФОМ) и Центра стратегических исследований (ЦСИ) компании РОСГОССТРАХ. Задачами нашего анализа будет изучить вторичные данные в регионах России. А именно, рассмотреть, как пользователи оценивают жилищно-коммунальные услуги; затем рассмотрим отношение людей к реформированию жилищно-коммунального хозяйства; какой метод управления выбирают собственники многоквартирных домов; проанализируем отношение людей к ценовой политике за коммунальные услуги, сколько в среднем граждане тратят на жилищно-коммунальные услуги; узнаем в каких городах России самое плохое жилищно-коммунальное хозяйство.

Рассмотрим социологические данные Фонда Общественного Мнения на тему: «Оценка качества жилищно-коммунальных услуг», исследование было проведено в августе 2013 года. В социологическом опросе участвовали 1500 респондентов – жителей 100 городских и сельских населенных пунктов в 43 субъектах РФ. Статистическая погрешность не превышает 3,6%.

По социологическим данным россияне чаще всего жалуются на невысокое качество жилья: «все системы и оборудование, ветхие и не ремонтируются», «дом старый, все ломается, а ремонта никакого нет». Респонденты недовольны высокими тарифами: «дорого за всё платить»,



«квартплата высокая», «идет постоянно повышение цен». Примерно две трети жителей России считают плату за жилищно-коммунальные услуги высокой; в городах с населением от 250 тысяч до миллиона человек эта доля еще выше: 75% [47].

Качество и состояние жилищно-коммунальных услуг по России в целом плохое, так считают 52% опрошенных, 31% считают, что хорошее качества коммунальных услуг. Самый высокий процент по неудовлетворению качествами коммунальных услуг в городах от 50 до 250 тыс. человек, 62% населения оценивают коммунальные услуги плохо. А самый высокий процент удовлетворения предоставляемыми коммунальными услугами приходится на города «миллионники», 37% населения, считают хорошим качество предоставляемых услуг.

Таблица 1.1.

Оценка качества жилищно-коммунальных услуг населением на 2013  
год

Тип населенного пункта	Варианты ответов		
	Хорошее (%)	Плохое (%)	Затрудняюсь ответить (%)
Население в целом	31	52	17
Города 1 млн. и более	37	40	23
Города от 250 тыс. до 1 млн.	25	62	12
Города от 50 до 250 тыс.	32	60	9
Города менее 50 тыс.	27	53	20
Села	30	47	23

Источник: [47]

Таким образом, на момент 2013 года, население России в целом не удовлетворено коммунальными услугами и их предоставляемым качеством, почти все горожане полагают, что цены на коммунальные услуги высокие и не отвечают должному качеству предоставляемых коммунальных услуг.

Рассмотрим исследование «Услуги ЖКХ: оценки пользователей», которое проводилось Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в мае-декабре 2015 года. В опросе, которого приняли участие 9600 человек в 130 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках России. Статистическая погрешность не превышает 3,5%. Данные исследования посвящены изучению удовлетворенности граждан услугами жилищно-коммунального хозяйства, и к тому, как относятся люди к взносам на капремонт.

Опрошенные от 23% до 37%, считают что, важнейшим вопросом жилищно-коммунального хозяйства является не только плохое качество услуг, но и высокая их стоимость (68-71%). Однако 49% людей не могут озвучить точную денежную сумму по оплате квитанции за коммунальные услуги – таким образом, расходы на коммунальные услуги не рассматриваются, как важные.

Потребители расположены завышать свои траты за жилищно-коммунальные услуги. По статистическим данным ежемесячный платеж за коммунальные услуги составляет 12% от общего бюджета семьи, то граждане завышают почти в два раза трату на коммунальные услуги, что составляет 21%. В среднем по России физические лица платят за коммунальные услуги 4576 рублей в месяц.

Объективными причинами, снижающими недовольство граждан качеством жилищно-коммунального хозяйства, считаются проблемы, которые связанные с состоянием домов и инфраструктуры, 37% считают, что плохое качество жилищно-коммунальных услуг, на обветшалость жилого фонда жаловались 37% населения. Незамедлительного капремонта требуют дома каждого третьего (32%), каждый четвертый респондент говорит о том,

что капремонт потребуется уже на ближайшие 3-5 лет.

На ответ платите ли Вы взносы на капитальный ремонт, ответили 76%, что платят. Большинство собственников квартир, хотят видеть результат, как можно скорее, 43% респондентов готовы, взять кредит и отремонтировать дом, а после выплачивать по частям нужную сумму [62].

Мы видим картину, что ситуация изменилась в лучшую сторону и достаточно стабильная. Но инфраструктура жилищно-коммунального хозяйства обещает, что в скором времени привет к негативным последствиям и напряженной ситуации в обществе.

Наиболее сложно время для коммунальной инфраструктуры - это зима, и не каждые коммунальные службы могут справиться с морозами, особенно если не все хорошо подготовились к зиме. Рассмотрим социологическое исследование ФОМнибус на тему: «О работе коммунальных служб в холода» 2016 г. В опросе участвовали 1500 респондентов – жителей 104 городских и сельских населенных пунктов в 53 субъектах РФ. Статистическая погрешность не превышает 3,6%.

Исследование показало, что респонденты сообщали, что коммунальные службы «не борются с гололедом», «сугробы везде, плохо убирают улицы и во дворах домов» и что «приходится обогреваться газом, так как батареи плохо топят», «плохое отопление домов, детских садов и школ» [44].

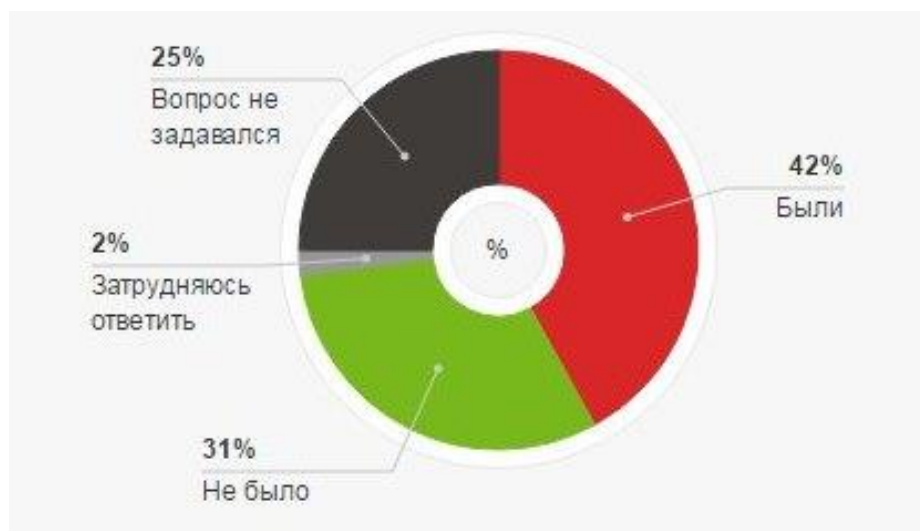


Рисунок 1.1. Распределение ответов на вопрос: «Этой зимой там, где

вы живете, были сильные холода или таких холодов не было?»

Источник: [44]

Как мы видим по диаграмме 1, 42% населения ответили, что да, холода были. Однако, 46% населения ответили, что коммунальные службы вполне справились со своими обязанностями перед жителями во время холодов (Табл.2.2).

Таблица 1.2.

Распределение ответов на вопрос: «Как коммунальные службы вашего города (поселка городского типа) справляются с холодами – хорошо или плохо?»

Тип населенного пункта	Варианты ответов		
	Хорошо(%)	Плохо (%)	Затрудняюсь ответить (%)
Население в целом	46	20	8
Города 1 млн. и более	69	20	11
Города от 250 тыс. до 1 млн.	69	26	5
Города от 50 до 250 тыс.	61	32	7
Города менее 50 тыс. пгт	56	34	10
Села	58	22	19

Источник: [44]

Таким образом, коммунальные службы справляются в целом со своими обязанностями в морозы.

Далее рассмотрим проблемы реформирования, и как его видят жители России. Социологический опрос «Осведомленность россиян о реформе ЖКХ», который был проведен Всероссийским центром общественного мнения в сентябре 2013 года. В опросе приняли участие 1 600 жителей из 140 населенных пунктов 42 регионов России. Статистическая погрешность не превышает 3,6%.

В данном исследовании мы сможем рассмотреть и ответить на важные вопросы нашего анализа это какая сохраняется динамика роста

осведомленности людей по проводимой реформе, то как население участвует в ней, заинтересовано ли население в получении различной информации и сведений в системе жилищно-коммунального хозяйства.

На основе исследования можно сказать, что население стало интересоваться сведениями и информацией о реформе жилищно-коммунального хозяйства, так как интерес вырос с июня по сентябрь с 70% до 74%. О проводимой реформе лучше других оказались осведомленными граждане Северо-западного федерального округа таких оказалось 91%. Так же жители крупных городов России Москвы и Санкт-Петербурга стали более информированными о реформе с 78% в июне до 90% в сентябре 2013 года.

Так же респонденты от 35 лет и старше, всегда лучше чем другие осведомлены о проводимой реформе в жилищно-коммунальной системе с 73-75% в июне 2013 года до 78%-81% в сентябре 2013 года. Однако, и вырос уровень осведомленности среди молодежи в возрасте от 18 до 24 лет (с 51% в июне до 56% в сентябре 2013 года).

В динамике роста можно рассмотреть и то что, уровень участия горожан в реформе жилищно-коммунального хозяйства с июня по сентябрь 2013 года вырос на 4%, с 61% до 66%. Не удивительно, но стабильно активными участниками реформы жилищно-коммунального хозяйства являются респонденты в возрасте от 35 лет (69-71%), но и растет уровень участия молодого поколения в возрасте от 18 до 24 лет (с 43% в июне до 50% в сентябре).

Однако на низком уровне, остается формирования института ответственного собственника жилья. Всего 6% респондентов участвовали в создании ТСЖ, 6% участвуют в выборе управляющей компании, и только 3% населения контролируют деятельность управляющих компаний.

Население по прежнему интересуется вопросом снижения квартплаты, думают о том, как экономить 56%. Однако не мало населения 22% хотят знать как контролировать управляющую компанию и понимать за что они

платят.

Респонденты, до сих пор не верят в экономию за счет инновационных технологий, которые применяют энергосберегающие оборудования. 37% россиян используют энергосберегающие лампы и приборы, а всего 36% установили приборы учета потребления воды.

Исследование так же показывает, что население ни как не готово самим платить за капитальный ремонт дома, 52% населения считает, что государство само должно оплачивать капитальный ремонт общего имущества дома, ну либо 42% населения считают, что государство в любом случае должно помогать оплачивать капремонт. Однако, доля населения растет, в том что они считают, что это их прямая обязанность с 6% в июне до 8% в сентябре 2013 года [43].

По результаты социологического исследования сделаем вывод о том, что необходимо проводить работы по информированию населения о главных результатах реформы жилищно-коммунального хозяйства, а особенно необходимо приучать людей к экономии, пользоваться энергосберегающими технологиями и оборудованиями.

По формам управления домом, в период реформирования жилищно-коммунального хозяйства, наиболее эффективной, по мнению населения, считается, форма управления ТСЖ.

Рассмотрим социологическое исследование ФОМнибус на тему: «ТСЖ: распространенность практики» октябрь 2015 г. В опросе участвовали 1500 респондентов – жителей 104 городских и сельских населенных пунктов в 53 субъектах РФ. Статистическая погрешность не превышает 3,6%.

Исследование показало, что 75% собственников жилья знают или слышали о форме управления домом, как товарищество собственников жилья; в крупных городах информированность еще выше. Люди, которые хотели бы, чтобы их домом стал управлять ТСЖ, говорят, что при такой форме управления «видно бы было, на что израсходовали деньги», «при активной работе было бы больше порядка в доме». Однако, те кто против

организации ТСЖ говорят, что «это ничего не изменит». Стоит заметить, что немного кто уверен, это 28% опрошенных, что их дом могли бы принять форму управления домом ТСЖ [60].

Далее рассмотрим социологическое исследование на тему: «Коммуналка. О вечном» проведенное центром ФОМнибус, исследование показывает сколько население тратит на услуги жилищно-коммунального хозяйства. Исследование, проведено в октябре 2013 года. В опросе участвовали 1500 респондентов – жителей 100 городских и сельских населенных пунктов в 43 субъектах РФ. Статистическая погрешность не превышает 3,6%.

По социологическим данным видно, что пожилые люди самые дисциплинированные потребители, так как 70% оплачивают услуги жилищно-коммунального хозяйства, а 85% уверены, что платят только вовремя ни как иначе. Однако молодое население в основном мужчины, вообще не переживают за оплату коммунальных услуг, по сути 63% населения в возрасте до 30 лет и 64% мужчин доверяют оплату коммунальных услуг членам семьи. Стоит заметить, что 69% населения не задерживают оплату коммунальных услуг вообще [24].

В среднем в 2013 году семья платила за коммунальные услуги: 2000-3999 рублей как показывает Рисунок 1.2.

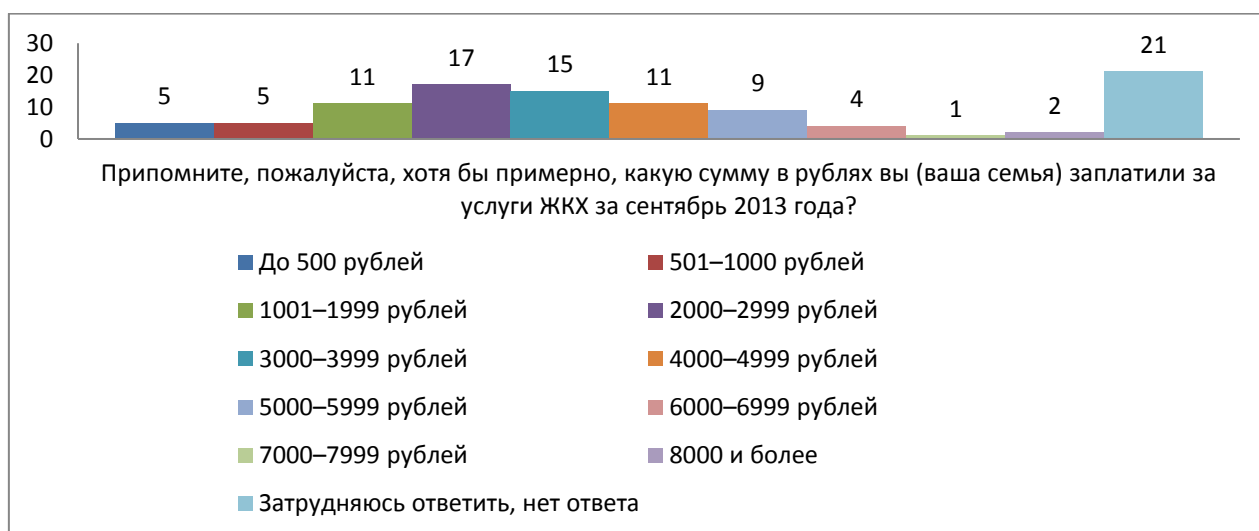


Рисунок 1.2. Распределение ответов на вопрос: «Припомните,

пожалуйста, хотя бы примерно, какую сумму в рублях Вы заплатили за услуги ЖКХ за сентябрь 2013 года?»

Источник: [24]

Вывод: люди в целом дисциплинированные плательщики, платят ровно и в срок. Знают о мерах, которые применяются, если не оплачивать коммунальные услуги.

Далее рассмотрим, какие проблемы больше всего беспокоят россиян. Проанализируем данные МегаФОМ социологическое исследование на тему: «Карта проблем ЖКХ», опрос проходил в 2011 году. В каждом субъекте РФ репрезентативная выборка – 500/800 респондентов. В опросе приняли участие 56 900 респондентов. Статистическая погрешность по каждому субъекту РФ не превышает 5,5%. Для суммарных результатов по всем субъектам РФ статистическая погрешность не превышает 1%.

По данным опроса выяснилось, что в семи регионах: на Камчатке, в Ивановской, Калининградской, Липецкой, Тульской, Свердловской областях и в Ханты-Мансийском автономном округе ситуация выглядит хуже всего. Горожане данных регионов жалуются на высокие тарифы, и на низкое качество коммунальных услуг [21].

Таблица 1.3.

Социальные и экономические проблемы области (края, республики)  
на 2011 год

№, регион	Рост тарифов в ЖКХ (%)	Обеспеченность состоянием ЖКХ (%)	№, регион	Рост тарифов ЖКХ (%)	Обеспеченность состоянием ЖКХ (%)
1. Алтайский край	39	25	35. Мурманская область	67	69
2. Амурская область	39	32	36. Нижегородская область	24	44
3. Архангельская область	58	49	37. Новгородская область	52	45
4. Астраханская область	35	37	38. Новосибирская область	44	34



5. Башкортостан	36	35	39. Омская область	34	29
6. Белгородская область	45	20	40. Оренбургская область	58	28
7. Брянская область	59	31	41. Орловская область	52	35
8. Владимирская область	47	48	42. Пензенская область	53	44
9. Волгоградская область	47	42	43. Пермский край	49	35
10. Вологодская область	41	38	44. Приморский край	32	9
11. Воронежская область	24	27	45. Псковская область	45	33
12. Еврейская АО	48	33	46. Ростовская область	49	41
13. Забайкальский край	48	22	47. Рязанская область	41	46
14. Ивановская область	42	48	48. Самарская область	34	43
15. Иркутская область	46	31	49. Санкт-Петербург	61	34
16. Калининградская область	76	46	50. Саратовская область	49	43
17. Калужская область	52	43	51. Сахалинская область	63	36
18. Камчатский край	48	58	52. Свердловская область	38	53
19. Карелия	62	52	53. Смоленская область	38	35
20. Кемеровская область	35	32	54. Ставропольский край	46	43
21. Кировская область	37	45	55. Тамбовская область	58	17
22. Коми	48	47	56. Татарстан	38	40
23. Костромская область	46	41	57. Тверская область	38	38
24. Краснодарский край	30	29	58. Томская область	47	33
25. Красноярский край	50	30	59. Тульская область	53	52
26. Курганская область	36	27	60. Тюменская область	32	24
27. Курская область	40	45	61. Удмуртия	45	33
28. Ленинградская область	43	45	62. Ульяновская область	42	35
29. Липецкая область	42	45	63. Хабаровский край	55	59
30. Магаданская область	65	52	64. Хакасия	38	29
31. Марий Эл	46	38	65. ХМАО	44	62
32. Мордовия	34	37	66. Челябинская область	53	33
33. Москва	52	24	67. Чувашия	46	43
34. Московская область	55	43	68. Ярославская область	57	40

Источник [21].

Заметим, что в Тюменской области на 2011 год наиболее благоприятная картина в сфере жилищно-коммунального хозяйства: взволнованы ростом тарифов жилищно-коммунального хозяйства 32% населения, и 24% горожан обеспокоены состоянием ЖКХ.

По данным Центра стратегических исследований компании

РОСГОССТРАХ на 2013 год в стране в целом ситуация не изменилась работой жилищно-коммунального хозяйства по стране довольны только 39% населения. Таковы результаты социологического анализа, проведенного в крупных и средних российских городах в конце 2013 года. Исследование проводилось в 39 крупных и средних российских городах, всего в исследовании приняли участие 19 тыс. 578 респондентов. По данным социологического исследования 61% респондентов полностью или в основном довольны состоянием дома, в котором они проживают. Больше всего довольны состоянием жилищно-коммунального хозяйства жители городов Москвы, Набережных Челнов, и Краснодара, однако меньше всего состоянием жилищно-коммунального хозяйства довольны жители Воронежа, Липецка и Волгограда. Благосостоянием своего города 66% россиян довольны. Больше всего довольны благоустройством своего города жители Ханты-Мансийска, Оренбурга и Набережных Челнов, меньше всего – в Волгограде, Рязани и Саратове. Самое большое число довольных работой жилищных служб жители Набережных Челнов, Ханты-Мансийска и Тюмени. Самые низкие оценки работе жилищных служб дали жители Ульяновска, Липецка и Волгограда [40]. Все данные по городам мы можем увидеть в ниже приведенной Таблице 1.4.

Таблица 1.4.

Оценка состояния городского хозяйства крупных и средних российских городов в конце 2013 года

	Довольны ли вы благоустройством вашего города?(%)	Довольны ли вы состоянием дома, в котором вы живете? Довольны ли вы благоустройством вашего города?(%)	Довольны ли вы работой жилищно-коммунальных служб? (%)
1. Астрахань	52	45	25
2. Барнаул	73	52	29
3. Владивосток	62	50	27

4. Волгоград	17	43	21
5. Воронеж	63	43	26
6. Екатеринбург	65	52	33
7. Ижевск	61	60	39
8. Иркутск	54	55	40
9. Казань	87	48	41
10. Кемерово	84	50	42
11. Краснодар	74	66	41
12. Красноярск	68	56	32
13. Липецк	75	43	19
14. Москва	76	66	47
15. Набережные Челны	90	70	56
16. Нижний Новгород	68	51	30
17. Новокузнецк	60	62	37
18. Новосибирск	63	57	35
19. Омск	46	52	30
20. Оренбург	90	62	47
21. Пенза	80	55	28
22. Пермь	59	59	33
23. Ростов-на-Дону	58	54	26
24. Рязань	36	51	27
25. Самара	45	46	26
26. Санкт-Петербург	70	63	40
27. Саратов	36	44	22
28. Сургут	81	54	47
29. Тольятти	38	55	35
30. Томск	60	57	34
31. Тюмень	90	57	49
32. Ульяновск	50	46	16
33. Уфа	67	53	35
34. Хабаровск	72	57	33
35. Ханты-Мансийск	91	58	51
36. Челябинск	77	55	38
37. Ярославль	66	46	21
38. По стране в целом	66	61	39

Источник: [40]

По Тюменской области 90% населения довольны благоустройством своего города.

Мы рассмотрели основную динамику показателей ЖКХ по российским городам. Ситуация с каждым годом становится лучше. Итак, на 2013 год работой ЖКХ по стране довольны 39% населения, что на 2% выше, чем в

2012 году. В среднем на одну семью в 2013 году тратилось на услуги ЖКХ – 2000-3999 руб. Самые дисциплинированные плательщики это пенсионеры. В целом 28% россиян вполне уверены, что хотят создать в своем доме ТСЖ. В 2013 году степень информированности населения о реформе жилищно-коммунально хозяйства с июня по сентябрь возросла с 70% до 74%. В Северно-западном округе 91% населения знают о проводимой реформе больше других городов. Именно в крупных городах страны, это в Москве и Санкт-Петербурге жители стали знать больше с 78% в июне до 90% в сентябре 2013 года.

## 2.2. Оценка жилищно-коммунального хозяйства в городе Тюмени

В декабре 2016 года - январе 2017 года на территории Тюменской области было проведено исследование на тему: «Удовлетворенность населения жилищно-коммунальным хозяйством на юге Тюменской области». Программа социологического исследования представлена в Приложение 1. В исследовании было опрошено 500 человек из них в г. Тюмень – 384, в г. Тобольск – 53, в г. Ишим – 36, в г. Ялуторовск – 21 и в г. Заводоуковск – 14.

В ходе опроса применялся метод анкетирования. Анкета представлена в Приложение 2. Выборка осуществлялась квотным способом, основываясь на данных органов официальной статистики о численности населения, проживающего в этих городах в 2016г.

Так же в данном анализе мы представим мнение экспертов о состоянии жилищно-коммунального хозяйства в ходе его реформирования. Исследование проходило апрель-май 2017 года. Участие в котором приняли 10 работников Департамента городского хозяйства города Тюмени. Сценарий глубинного интервью представлен в Приложение 3.

По статистическим данным на 2016 год в Тюменской области 441 управляющая организация (включая 164 ТСЖ и 12 ЖСК) [63].

Согласно, проведенному опросу 55% населения удовлетворительно

оценивают эффективность работы управляющих компаний, оценку хорошо поставили 35% респондентов, остальные полностью не довольны работой своей управляющей компании. Стоит заметить, что дома, которые находятся под управлением ТСЖ наиболее эффективны, 63% респондентов вполне довольны работой предоставления коммунальных услуг.

По мнению экспертов, качественное и эффективное управление может обеспечить только управляющие компании. Выдержка из интервью:

«...управлять домом должны специалисты, которые имеют образование и опыт».

Однако, на вопрос: «К предоставлению, каких видов жилищных услуг у Вас имеются больше всего претензий и замечаний?». Лидирующей проблемой стал капитальный ремонт дома (18%), не отстает и от показателей текущий ремонт дома (15%), уборка придомовой территории и освещение мест общего пользования (12%), сбор и вывоз бытовых отходов (9%), содержание и ремонт внутридомовых сетей и лифт (8%), а к остальным видам услуг имеется меньше всего претензий.

Таблица 2.1.

Распределение ответов на вопрос: «К предоставлению, каких видов жилищных услуг у вас имеются больше всего претензий и замечаний?»

Варианты ответов	% ответивших
Уборка внутридомовой территории	5
Уборка придомовой территории исследование	12
Сбор и вывоз бытовых отходов	9
Текущий ремонт жилого здания	15
Содержание и ремонт внутридомовых сетей	8
Содержание и ремонт санитарно-технического оборудования	3
Содержание и ремонт центрального отопления	7

Освещение мест общего пользования	12
Лифт	8
Капитальный ремонт	18
Дератизация	1
Затрудняюсь ответить	2

Большинство, кто обращался с жалобами были полностью удовлетворены ответом 30% населения. Единственное что не удовлетворило в работе с жалобой это время выполнения заявки 46% и культура обращения 20%. Однако, работу диспетчерской службы оценили позитивно - на вызовы реагируют своевременно, на место аварии быстро прибывает специалист – 36%.

На вопрос: «Отчитывается ли управляющая компания о проделанной работе и расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?» респонденты ответили, что не отчитывается – 37%, затрудняются с ответом – 42%. На вопрос: «Каким образом отчитывается управляющая компания о расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?» 43% респондентов ответили, что их управляющая компания выкладывают информацию на своем официальном сайте.



Рисунок.2.1. Распределение ответов на вопрос: «Каким образом отчитывается управляющая компания о расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?»

Таким образом, качество предоставляемых услуг находится не на высоком уровне. Эксперты предлагают повысить качество предоставляемых услуг за счет повышения контроля за управляющими компаниями.

Выдержка из интервью: «...возможно, при изменении некоторых форм в законодательстве, все у нас осуществляется теперь жилищной инспекцией, поэтому я считаю, при наличии такого огромного количества управляющих компаний, которая сложилась в городе Тюмени, то контроль за ними наверно целесообразно ужесточить, но это возможно только путем внесения изменений в федеральное законодательство».

На вопрос: «Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы членов Совета вашего дома?» Большинство жителей не знают своих членов Совета – 59%.

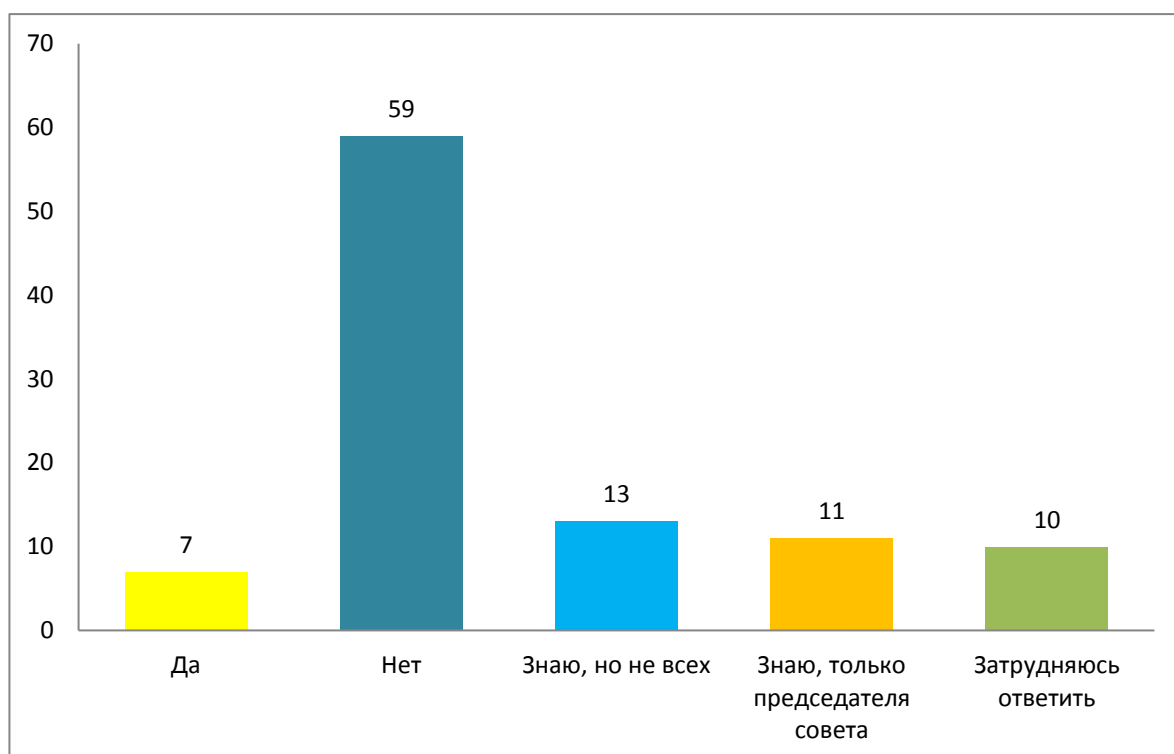


Рисунок.2.2. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы членов Совета вашего дома?»

На вопрос: «Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома?», считают что, сделать что-то полезное для людей – уважение

людей – 48%. Большинство советов домов организует общие собрания собственников для принятия решений – 20%.

На вопрос: «Какие виды деятельности осуществляет Совет Вашего дома?», 20% населения ответили, что организует общие собрания, а так же 13% сказали, что Совет дома контролирует работы и услуги в доме, и 12% сообщили, что Совет дома распространяет информацию, полученную в управляющей компании, что на наш взгляд очень хорошо, потому что не все управляющие компании, как мы видим соблюдают свои функции и обязанности по распространению информации в домах.

На вопрос: «Знаете ли вы перечень работ, которые должны выполняться управляющей компанией по обслуживанию жилищного фонда»? Ответы распределились следующим образом: да 37%, нет 63%. Это означает, что информированность населения низкая, на собрание собственников домов, обязаны решаться вопросы по тарифному регулированию в обязательном порядке перечень работ, которая должна вести управляющая компания. Здесь же можно сопоставить то, что и активность населения сама по себе не высокая, что и несет в себе ряд проблем.

Стоит заметить, что договор управления заключенный с управляющей компанией не читало 89% населения. А 72% населения обращались с жалобой в управляющую компанию такой большой процент обращения мог быть вызван не грамотностью населения в данном вопросе, и не знания населения об обязанностях управляющей компании.

На открытый вопрос респонденты отвечали по разному, но основные проблемы с которыми собственники обращаются в управляющую компанию это: неполадки с лифтом, засор стояка, затопление после смены стояка, капает крыша, несоблюдение подписки актов, жалобы по поводу содержащего ремонта, плохая уборка подъезда, плохая уборка снега, плохая уборка территории, плохое освещение возле подъездов, плохое освещение лестничных площадок, по поводу установки общедомовых счетчиков и так



далее.

Далее рассмотрим состояние жилищно-коммунального хозяйства.

По статистическим данным ветхий жилищный фонд в Тюменской области составляет в 2015 году 1.7%, это 632.3 тыс.м<sup>2</sup> Что можно посмотреть в нижеприведенной таблице.

Таблица 2.2.

#### Ветхий жилищный фонд

	2013	2014	2015
Ветхий жилищный фонд, тыс. м <sup>2</sup>	523,6	654,0	632,3
Удельный вес ветхого жилищного фонда в общей площади всего жилищного фонда, процентов	2,8	2,7	1,7

Источник: [63]

Стоит заметить, что за 2015 год на основе «Региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Тюменской области на 2015-2044 годы», было отремонтировано 139 многоквартирных домов, затраты на капитальный ремонт составили 449 млн.руб. [63] Обратим внимание на то, что по социологическим данным 83% населения на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством проведенного ремонта?» ответили положительно.

На вопрос: «Как Вы считаете, насколько условия проживания соответствуют стоимости жилищных услуг?» Респонденты ответили следующим образом: условия плохие, но цена за услуги намного завышена (41%), условия вполне приличные и соответствуют стоимости жилищных услуг (31%), условия хорошие, но цена намного завышена (27%).



Рисунок.2.3. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы нужно считаете, насколько условия нужно проживания условия соответствуют стоимости более жилищных услуг?»

Таким образом, большинство людей считают, что цены на коммунальные услуги высокие, но 47% населения, считают, что какие-то услуги оправданы в ценовой политике. В среднем за коммунальные услуги среднестатистическая семья платит 4500 руб./мес. Так же стоит заметить, что для 59% населения оплата является серьезной нагрузкой на семейный бюджет, что обременяет население платить за коммунальные услуги.

По мнению экспертов: «В целом, если мы говорим о грамотной управляющей компании и в доме работает и действует МКД, который корректирует работу управляющей компании, то цена соответствует качеству, так как в таком доме все хорошо. Много поступает жалоб на деятельность УК и ресурсоснабжающих компаний, здесь можно говорить об обратном. Поэтому этот вопрос несет в себе двойкий ответ».

На вопрос: «Является ли Вас проблемой оплата жилищно-коммунальных услуг?», респонденты ответили следующим образом, что в основном оплата является серьезной нагрузкой на семейный бюджет (59%), однако треть населения легко может оплачивать жилищно-коммунальные услуги не обременяя себя, для 34% населения оплата услуг ЖКХ по существующим тарифам не вызывает финансовых трудностей (рисунок 2.4.).

Таким образом, гипотеза №2 в ходе исследования нашла свое подтверждение.

Но социальная напряженность будет расти и дальше, согласно подписанному распоряжению Правительства РФ, с 1 июля 2017 года произойдет повышение платы за коммунальные услуги граждан в Тюменской области на 5,4%.

Стоит обратить внимание, по официальным данным % поступления платежей за коммунальные услуги падает, в 2011 - 98% , 2012 - 95% , 2013

-93% , 2014 - 96% , 2015 - 92%.



Рисунок.2.4. Распределение ответов на вопрос: «Является ли Вас проблемой оплата жилищно-коммунальных услуг?»

Таблица 2.3.

Динамика поступления платежей за коммунальные услуги за период 2011-2015 гг.

Годы	процент поступления платежей
2011	98%
2012	95%
2013	93%
2014	96%
2015	92%

Но все же жители оплачивают коммунальные услуги. Причем и льготы, и субсидии для определенных категорий граждан тоже есть, 17% населения получают льготы. Среднемесячный размер социальной поддержки одного пользователя составляет 739 рублей.

На вопрос: «Изменилось что-либо за последние 2-3 года в деятельности жилищно-коммунальных служб?» ответы респондентов распределились следующим образом: ничего не изменилось (34%), произошли незначительные изменения в лучшую сторону (23%),

затруднились с ответом 25% опрошенных.

Таблица 2.4.

Изменилось что-либо за последние 2-3 года в деятельности жилищно-коммунальных служб?

Вопрос	% от ответа респондентов
Все изменилось в лучшую сторону	3%
Произошли значительные изменения в лучшую сторону	2%
Произошли незначительные изменения в лучшую сторону	23%
Ничего не изменилось	34%
Произошли незначительные изменения в худшую сторону	2%
Произошли значительные изменения в худшую сторону	5%
Все изменилось в худшую сторону	7%
Затрудняюсь ответить	25%

Таким же образом, 52% населения относится безразлично к реформированию жилищно-коммунальных услуг и только 32% населения относится положительно к реформе ЖКХ. Проводимая реформа, безусловно, привела к неким положительным результатам. Итак, гипотеза №3 в ходе исследования не нашла свое подтверждение.

По мнению экспертов, реформирование ЖКХ проходит удачно: «Принятые отраслевые законы, достаточно на высоком уровне и процесс реформирования почти завершен. В сфере жилищных услуг еще имеется ряд проблем, с ценой политикой, проблемы с управляющими компаниями, здесь еще предстоит многое для решения реформирования ЖКХ. Отрицательным моментом можно назвать интересы потребителей. Положительным моментом, наступают новые отношения в сфере ЖКХ строятся».

Результаты проведенного исследования позволили получить общую картину состояния жилищно-коммунального комплекса юга Тюменской области и выявить ряд проблем, которые возникают при реформировании жилищно-коммунального хозяйства.

Безусловно, перед правительством РФ стоит очень сложная задача - модернизация коммунального хозяйства и снабжение качественными коммунальными услугами, при необходимости удержания от резкого роста цен на тарифы и бюджетные расходы. Однако обеспечение населения иного качества жилищно-коммунальными услугами вероятно лишь при серьезных капиталовложениях, что возможно только при внедрении частных инвестиций, и в модернизации коммунальной инфраструктуры.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе написания выпускной квалификационной работы были изучены следующие аспекты: рассмотрены социологические подходы к изучению управления жилищно-коммунальным хозяйством, была рассмотрена история развития и становления системы управления жилищно-коммунального хозяйства, изучили структуру жилищно-коммунального хозяйства в современной системе управления.

Жилищно-коммунальное хозяйство – это комплекс предприятий, служб, инженерных сооружений и сетей, необходимых для удовлетворения повседневных бытовых, социально-культурных и коммунальных потребностей населения.

Проанализированы федерально-целевые программы жилищно-коммунального хозяйства в России и государственные программы Тюменской области развитие жилищно-коммунального хозяйства.

По проведенному анализу можно утверждать, что государственные программы, которые проводятся в России и в Тюменской области в частности, повышают благоприятную среду жизнеобеспечения населения, продолжают совершенствование системы управления многоквартирными домами, идет модернизация объектов коммунальной инфраструктуры, появляются в жилищно-коммунальной сфере конкурентные рыночные отношения и идет привлечение частного сектора к управлению объектами коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда.

В эмпирической части выпускной квалификационной работы были проанализированы статистические данные по жилищной сфере, проведен вторичный анализ социологических исследований за 2013-2016 годы, а также лично проведено социологическое исследование и экспертный вопрос по важным вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

В результате анализа полученных данных, мы можем сделать следующие выводы:

1. Наиболее эффективной формой управления многоквартирным домом является ТСЖ или иное объединение собственников.

2. Население относится безразлично к реформированию ЖКХ, в первую очередь это может быть связано со слабой информированностью населения, и нежеланием участвовать в делах своего дома.

Гипотеза выпускной квалификационной работы в ходе исследования нашла свое подтверждение.

3. Состояние жилищно-коммунального хозяйства находится в хорошем состоянии. Процент «ветхого жилья» составляет 1.7%.

4. Стоимость коммунальных услуг завышена, так считает 41% населения, немаловажно и то, что цены на коммунальные услуги растут, процент оплаты за коммунальные услуги падает.

5. Социальные программы и субсидии играют важную социальную роль, однако, многие граждане не знают, что имеют права по получении субсидии.

Таким образом, реформа жилищно-коммунального хозяйства - это, в первую очередь, демонополизация отрасли, развитие конкуренции на рынке услуг по обслуживанию жилищного фонда, что в настоящее время мало заметно, повышение надежности функционирования жилищно-коммунальных систем жизнеобеспечения населения, повышение качества жилищно-коммунальных услуг. Для достижения указанных задач реформы ЖКХ необходимо реализовать следующие меры.

1. Осуществить комплекс мер по экономическому стимулированию для создания товариществ собственников жилья и развития управляющих компаний, и создавать Советы многоквартирных домов.

2. В связи с изношенностью жилищного фонда, государство должно принять участие в финансировании капитального ремонта жилищного фонда с высокой степенью износа в зависимости от степени износа дома наряду с гражданами.

3. Необходимо проведение информационно разъяснительной работы

для населения, направленной на публичное обсуждение проблем реформы жилищно-коммунального хозяйства и получение обратной связи от населения о ее результатах, так как именно в рамках реформы надежный контакт с населением необходим.

4. Необходимо привлечение частных инвестиций в сферу жилищно-коммунального хозяйства.

5. Повышать уровень квалификации работников коммунальной сферы, создавать курсы, проводить семинары.

Необходимо отметить, что нужно разрабатывать и реализовывать государственные, федерально-целевые, региональные программы для повышения эффективности управления жилищно-коммунального хозяйства страны.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анкушева К. А. История общественного самоуправления в Сибири второй половины XIX - начала XX века: монография/ К. А. Анкушева, Г. А. Бочанова, Е. А. Дегальцева, А. К. Кириллов, Г. А. Ноздрин., Шиловский М. В.; под ред. М. В. Шиловского. – Новосибирск. ИД «Сова», 2006. – 307с.
2. Атаманенко С. А. Управляющая организация в сфере ЖКХ / С. А. Атаманенко, С. Л. Горобец, Феникс, Москва, 2016. – 272 с.
3. Безруких Ю.А. Современное состояние российской экономики в сфере ЖКХ [Электронный ресурс]: / Ю.А. Безруких, С.А. Евсеева, С.В. Данилов// Лф СибГТУ, г. Лесосибирск. – 2016. – С.1 - Режим доступа: [http://science-bsea.narod.ru/2007/ekonom\\_2007\\_2/bezrukih\\_sovremen.htm](http://science-bsea.narod.ru/2007/ekonom_2007_2/bezrukih_sovremen.htm) (дата обращения 20.03.2017)
4. Брискер О.П. Экономические основы функционирования жилищно - коммунального хозяйства как специфической рыночной структуры. Социально-экономические и правовые основы развития экономики: коллективная монография / О. П. Брискер. – Уфа: Аэтерна, 2016. – С.51-63
5. Вагин В. В. Городская социология: учеб. пособие для муниципальных управляющих / В. В. Вагин. – М.: Московский общественный научный фонд. – 2000. – 346 с.
6. Велихов Л.А. Основы городского хозяйства. В 2 ч. / Л.А. Велихов. – М.: Государственное издательство, 2007. – 367 с.
7. Волков Ю.Г. Социология: Учебник / Ю.Г. Волков, В. И. Добренъков, В. Н. Нечипуренко, А. В. Попов.– Изд. 2-е, испр. и доп.– М.: Гардарики, 2003.– 512 с.
8. Галяутдинов А.Р. Метаморфозы реформы ЖКХ / А.Р. Галяутдинов, Р.М. Муллаянов // Социол. Исслед., 2007. – № 11. – С.50-54.
9. Горобец С.Л. Проблемы управления многоквартирными домами [Электронный ресурс] /С.Л. Горобец. Основы ЭУП. – 2014. – №1(13). – С.53-89 – Режим доступа: <http://www.pr-tsj.ru/index.php/2011-12-15-14-53-12/94-2011-09->

05-20-06-51/560-2011-09-06-18-49-42 (дата обращения 15.09.2016)

10. Государственная программа Тюменской области: «Развитие жилищно-коммунального хозяйства до 2020 года»: Постановление Правительства Тюменской области от 15.12.2014 № 641-п. – Режим доступа: [https://admtyumen.ru/ogv\\_ru/finance/programs/program.htm?id=1138@egTargetGrant](https://admtyumen.ru/ogv_ru/finance/programs/program.htm?id=1138@egTargetGrant) (дата обращения 29.04.2017)

11. Дурнев В.Н. Кризис жилищно-коммунального хозяйства России: есть ли выход? / В. Н. Дурнев, В. П. Лопасов, Д. Б. Мальцев // Вестник РАН. – 2004. – № 2. – С.130-137.

12. Егошин И. В. Основы социально-политического устройства Российской Федерации / Е. В. Пенионжек С. В. Архипова К. А. Орлов. Учеб.пособие. Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2016. – 122с.

13. Ельцов В.Н. Задачи реформирования жилищно-коммунального комплекса России / В. Н. Ельцов // Национальные Проекты. - 2007. – № 6. – С.32-34.

14. Жилищно-коммунальное хозяйство в Тюменской области (2011-2015)/Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Тюменской области. – Т., 2016. – 229 с.

15. Жилищный кодекс Российской Федерации: текст с изм. и доп. на 25 марта 2017 г. – Москва. Эскиммо, – 2017. – 256 с.

16. Закиров С.Т. Россия и Европа: связь культуры и экономики. Материалы XI международной марий научно-практической конференции: в 2-х частях, 2015. – С.99-103

17. Ильина И.Н. Экономика городского хозяйства / И.Н. Ильина. Учеб. пособие для бакалавров. Проспект, 2017 – 216 с.

18. Ионов А.А. Закон о фонде реформирования как катализатор коммунальной реформы / А. А. Ионов // Нац. Проекты. – 2008. – № 3. – С.19-21.

19. Казаков В.Н. Особенности социальной составляющей

реформирования жилищно-коммунального комплекса России / В.Н. Казаков, А.Н. Ефимов // Уровень жизни населения регионов России. - 2016. – № 10. – С.71-77.

20. Казарова А. Я. Оценка эффективности работы управляющих компаний / А.Я. Казарова // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. – 2015. – №113. – С.903-913

21. Карта проблем ЖКХ [Электронный ресурс]/Фонд Общественного Мнения. – Режим доступа: <http://fom.ru/Rabota-i-dom/10053> (дата обращения 25.03.2017).

22. Качура О.В. Оплата населением услуг ЖКХ: вопросы теории и практики /О.В. Качура// Вестник НГУ. Сер. Социально-экономические. Науки, 2009. – Т.9, вып.3. – С.68-73.

23. Комиссарова Л.А. ЖКХ как фактор устойчивого социально-экономического развития страны / Л. А. Комиссарова // Вестник НГИЭИ. - 2010. – № 1.– С.184-191

24. Коммуналка. О вечном [Электронный ресурс]/Фонд Общественного Мнения. – Режим доступа: <http://fom.ru/Rabota-i-dom/11161/> (дата обращения 20.03.2017)

25. Кондратьева М. Н. Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством: учеб. пособие для студентов вузов /М. Н. Кондратьева. – Ульяновск : УлГТУ, 2009. – 160 с.

26. Королева Е.Л. Основные вехи развития жилищно-коммунального хозяйства в России. / Е.Л. Королева//Экономические науки. Государственное регулирование экономики. - 2016. – №15. – С.53-56

27. Король С. Повышение эффективности управления региональной жилищной программой / С.Король, А.Семченкова // Проблемы теории и практики управления. - 2016. – № 9. – С.31-39.

28. Котов Д.А. Зарубежный опыт реформирования водного коммунального хозяйства. Социологический аспект /Д.А. Котов// ЭКО. - 2008. – № 11. – С.90-104.

29. Кравченко А. И. Социология управления: фундаментальный курс.: учеб. Пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений / И. О. Тюрина. – М.: Академический проект; Трикста, 2004. – 1136 с.
30. Кругов М. Три ошибки реформы ЖКХ /М.Кругов// Деловые люди.- 2003. – № 150. – С.41-44.
31. Кузнецова А. И. Инновационные технологии в системе ЖКХ / А. И. Кузнецова, А.В. Долматова // Вестник города Московского университета имени С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2016. – №3 (18). – С.42-49
32. Кулик П.А. Международный опыт применения концессий в области коммунального хозяйства /П.А.Кулик // Внешнеэкон. Бюл. – 2002. – № 2. – С.37-41.
33. Леонтьев Г. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: государство должно вернуться в отрасль /Г.Леонтьев// Муницип. Власть. - 2017. – № 1. – С.83-84.
34. Либоракина М.И. Местное самоуправление и реформа жилищно-коммунального хозяйства / М.И. Либоракина, С.Б. Сиваев // Обществ. Науки и соврем. - 2004. – № 3. – С.39-50.
35. Лысенков А. Реформа жилищно-коммунального хозяйства и антикризисного управления /А. Лысенко// Пробл. Теории и практики управления. - 2016. – № 2. – С.65-71.
36. Макареня Т.А. Организационный и институциональный базис формирования механизма регулирования современной сферы жилищно-коммунальных услуг /Т.А. Макареня// Вестник НГУ. Сер. Соц.-экон. Науки. - 2008. – Т.8, № 3. – С.93-98.
37. Макаров А.М., Родионова А.А. Анализ форм управления многоквартирными жилыми домами города Тамбова. / А.М. Макаров А.А. Родионова // Вестник науки и образования Северо-Запада России. - 2015. – Т. 1, № 3. – С. 1-8
38. Макаров Д. В. Исторические аспекты развития жилищно-

коммунального хозяйства в России (XVII–XXI ВВ)/ Д. В. Макаров, И. А. Зайцева, О. Р. Андреева, Н. В. Целовальникова, Ю. Е. Острякова// ФГБОУ ВО ИВГПУ. ЛИСТОС. - 2015. - 72 с.

39. Мишуринских К.Е. Управляющая компания как инструмент управления многоквартирным домом / К.Е. Мишуринских// Проблемы системной модернизации экономики России: социально-политический, финансово-экономический и экологический аспекты. СПб.: Институт бизнеса и права. - 2010. – №5. – С.1-5

40. Мониторинг удовлетворенности населения жизнью в различных городах России [Электронный ресурс]/ Центр стратегических исследований компании РОСГОССТРАХ. – Режим доступа: [https://www.rgs.ru/media/CSR/ZKH\\_13012014.pdf](https://www.rgs.ru/media/CSR/ZKH_13012014.pdf) дата обращения: 15.03.2017

41. Нефедов Б.Н. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: Структура и управление. Информационно-компьютерные системы: Аналит. Обзор / Б.Н.Нефедов, О.И.Шостак. – Новосибирск: Наука, 2001. – 158с.

42. Никифорова В. Реформа в ЖКХ начинается с внедрения системы менеджмента качества / В.Никифорова, А.Ткаченко, Л.Дворкин // Стандарты и качество. - 2008. – № 5. – С.52-55.

43. Осведомленность россиян о реформе ЖКХ [Электронный ресурс]/Всероссийский Центр Изучения Общественного мнения. – Режим доступа:<https://wciom.ru/index.php?id=241&uid=114543> (дата обращения 20.01.2017)

44. О работе коммунальных служб в холода [Электронный ресурс]/Фонд Общественного Мнения. – Режим доступа:[http://fom.ru/Obraz-zhizni\\_agrarnykh/12492](http://fom.ru/Obraz-zhizni_agrarnykh/12492) (11.04.2017)

45. Осадчая Г. И. Социология социальной сферы / Г.И.Осадчая. - М.: Союз, 2015. – 154с.

46. Основы организации и управления ЖКК: учебно-практическое пособие / под общ. Ред. Проф. Г.Г. Гробового. - М.; Издательство «АСВ», 2004. – 528 с.

47. Оценка качества жилищно-коммунальных услуг [Электронный ресурс]/ Фонд Общественное Мнение. – Режим доступа: <http://fom.ru/Rabota-i-dom%20godu/11043> (дата обращения 02.03.2017)
48. Попов В.Г. Жилищно-коммунальная сфера города в условиях территориально-поселенческой дифференциации: методологические основания социологического исследования /В. Г. Попов, Адам Е.Е. // Известия УрГЭУ. - 2009. – №3 (25). – С. 238-243
49. Попов В.Г. Градообразующее предприятие и управление социальной сферой малого северного города: социологический анализ / В. Г. Попов, В.В. Китаев, О. И. Лагно. - Екатеринбург: УРАГС, 2016. – 27 с.
50. Почечуева Е.Ю. Формирование системы выравнивания ресурсного обеспечения развития территориальных социально-экономических систем / Е. Ю. Почечуева // Российское предпринимательство. - 2007. – № 8-2 (96). – С. 95-99
51. Пчелинцев О. Социально-экономическом обосновании содержания жилищно-коммунальной реформы / О. Пчелинцев// Проблемы прогнозирования. - 2008. – № 5. – С. 315.
52. Радаев В.В. Социология рынков: к формированию нового направления / В. В. Радаев. — М.: ГУ ВШЭ, 2003. — 328 с.
53. Радаев В.В. Экономическая социология / В. В. Радаев. - М.: ГУ–ВШЭ, 2004. – 603 с.
54. Савельева И. М. Теория исторического знания: Учеб. Пособие / И. М. Савельева, А. В. Полетаев. — СПб.: Изд-во «Алетейя. Историческая книга», 2007. — 523 с.
55. Сазонов С.П. Жилищно-коммунальное хозяйство: проблемы и решения / Сазонов С.П., Завьялов Д.Ю. // Финансы. - 2016. –№ 6. – С.19-21.
56. Симионова Ю.Ф. Экономика жилищно-коммунального хозяйства: учебное пособие / под ред. Ю.Ф. Симионова. - М.: ИКЦ «МарТ», 2004. –208с.
57. Тавокин Е. П. Управление - социальное управление - социология

управления / Е. П. Тавокин. - Либроком - Москва, 2016. – 256 с.

58. Тавокин Е. П. Основы социологии управления (для государственных служащих): Учебное пособие / Е. П. Тавокин, А. И. Турчинов. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – 260 с.

59. Тасеев В. Б. Проблемы управления многоквартирными домами в контексте реформирования ЖКХ / В. Б. Тасеев, Ю. П. Потапова // Основы ЭУП, 2014. – №1 (13). – С.28-33

60. ТСЖ: распространенность перевооружение практики рублей [Электронный ресурс]/Фонд Общественного Мнения. – Режим доступа:помещений <http://fom.ru/Rabota-i-dom> производстве/12378 (дата обращения 25.01.2017)

61. Тюхтин В.С. Системно-структурный подход и специфика философского знания / В. С. Тюхтин //Вопросы философии. - 2008. – № 11. – С.151-175

62. Услуги ЖКХ: раскладов оценки города пользователей [Электронный ресурс]/Фонд Общественного Мнения. – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid> прошел=115524 (11.04.2017)

63. Федеральная служба государственной статистики: официальный сайт. Режим доступа: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.11.2016)

64. Федеральная целевая программа "Жилище" на 2015 суммарных - 2020 годы: Правительство Российской Федерации от 25 сентября 2014 г. N ДМ-П9-7244р – Режим доступа: <http://government.ru/docs/all/103246/?page=21> (дата обращения 25.04.2017)

65. Федеральная целевая программа «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010-2020 годы: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 2 февраля 2010 г. № 102-р. Режим доступа: [http://asmo45.ru/menu/manual/gkh/proekt\\_federalnoj\\_programmy.pdf](http://asmo45.ru/menu/manual/gkh/proekt_federalnoj_programmy.pdf) (дата обращения 27.04.2017)

66. Цыренжапов Ч.Д. Основы управления многоквартирными

жилыми домами. Учеб. Пособие / Ч. Д. Цыренжапов, Д. С. Шенбергер, Д. В. Елисеев. Томск. ТГАСУ, 2013. – 83с.

67. Черняк В.З. Жилищно-коммунальное хозяйство: развитие, управление, экономика: учебное пособие / В. З. Черняк. - М.: КНОРУС, 2007. – 503 с.

68. Шефель О.М. Первая красноярский полная энциклопедия ЖКХ / О. М. Шефель. - 2012. – 544 с.

69. Friedland R. Robertson A.F. Beyond the Marketplace // Beyond the Marketplace: Rethinking Economy and Society /R. Friedland, A.F. Robertson (eds.). N. Y.: Aldine de Gruyter, 2016. P. 7, 11.

70. Ivanenko L.V. Foreign experience of effective management of apartment buildings // Bulletin USUES. Science, education, economy. Series economy. - Issue number 1 (7), 2014. - P. 146-150.

71. Jozsef Hegedus, Nóra Teller, Martin Lux. Social Housing in Transition Countries Routledge studies in health and social welfare . Routledge, 2016, p. 342

72. Luchkina L. The housing sector in the post-socialist countries of Europe / L. Luchkina // World Economy International Relations. -2004. - № 3. - P. 89-95.



Программа социологического исследования: «Удовлетворенность населения жилищно-коммунальным хозяйством на юге Тюменской области»

Актуальность темы исследования обусловлена слабой изученностью новой социальной политики, складывающихся в жилищно-коммунальном хозяйстве, началом третьего этапа реформы ЖКХ и введением новых способов управления, необходимостью теоретического осмысления и оценки результатов реформы, что позволит определить как положительные результаты, так и проблемы, возникающие в ходе ее проведения.

Проблемная ситуация. Проблема состояния ЖКХ в настоящее время является одной из наиболее острых проблем. Важнейшая составляющая социальной безопасности граждан - это устойчивое функционирование жилищно-коммунального хозяйства страны. Услуги ЖКХ для населения являются не столько показателем комфортности, сколько жизненной необходимостью.

Цель: изучить социальные аспекты управления жилищно-коммунальным хозяйством в Тюменской области.

Объект исследования:

- жители многоквартирных домов, старше 18 лет;
- сотрудники Департамента городского хозяйства города Тюмени;

Предмет:

- удовлетворенность населения качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг;
- мнение сотрудников о ходе реформы жилищно-коммунального хозяйства.

Задачи исследования:

1. Проанализировать качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.
2. Выяснить какая форма управления многоквартирным домом наиболее

эффективна.

3. Изучить отношение людей к реформированию жилищно-коммунального хозяйства.
4. Рассмотреть состояние жилищно-коммунального хозяйства на настоящий момент.
5. Определить степень платежеспособности граждан.
6. Изучить мнение специалистов Департамента городского хозяйства города Тюмени.

Гипотезы:

1. Большинство жителей недовольны качеством предоставляемых коммунальных услуг.
2. Большинство горожан не способны в полной мере оплачивать коммунальные услуги.
3. Большинство респондентов недовольны реформированием системы жилищно-коммунального хозяйства.

Теоретическая интерпретация.

Жилищно-коммунальное хозяйство – это, комплекс предприятий, служб, инженерных сооружений и сетей, необходимых для удовлетворения повседневных бытовых, социально-культурных и коммунальных потребностей населения [3, С.1].

Управление многоквартирным домом – это согласованная деятельность собственников помещений в многоквартирном доме, или лиц, привлеченных ими, направленная на обеспечение благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, решения вопросов пользования общим имуществом, а также предоставления коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме [15, с. 36].

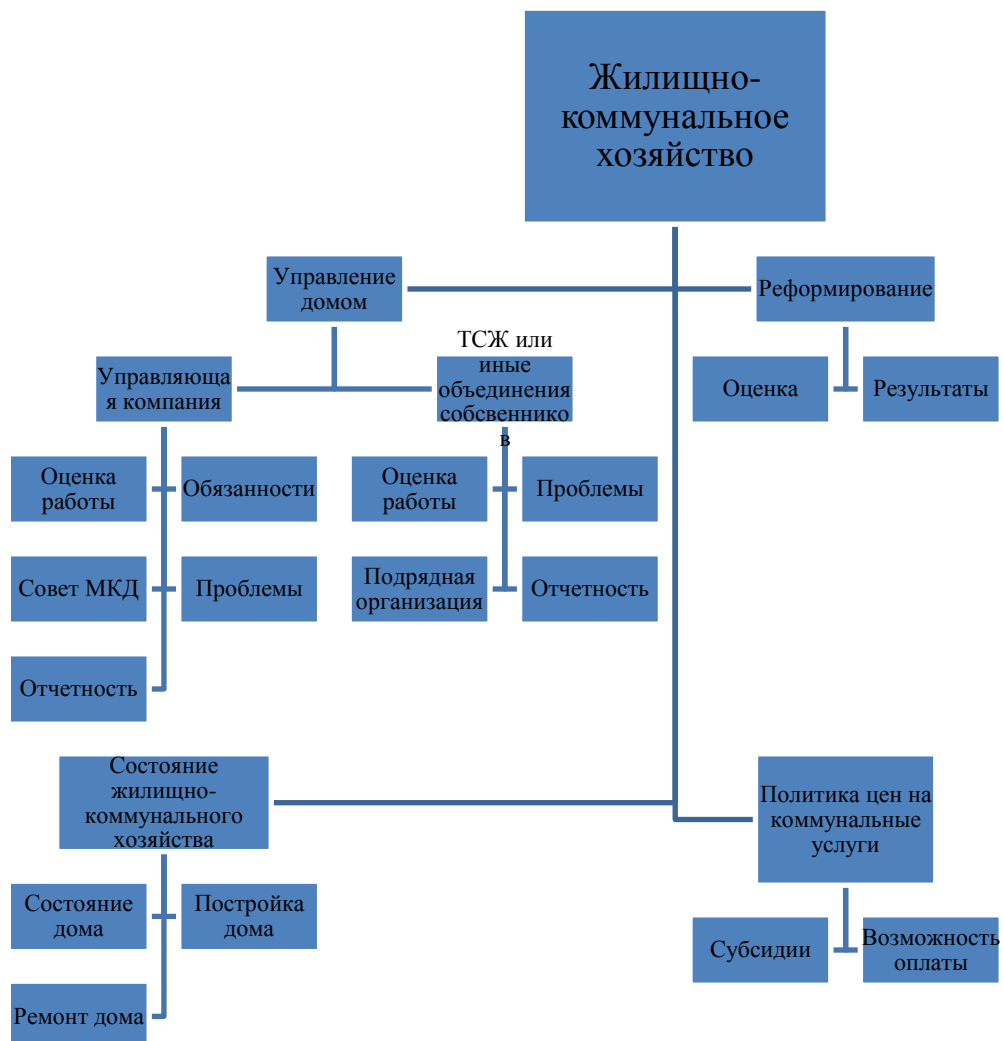
Управляющая компания – это организация, которая занимается договорным управлением многоквартирного дома, обеспечивает его должное санитарное и техническое состояние [39, С.1-5].

Товарищество собственников жилья – некоммерческая организация, союз собственников, который берет на себя право управления всем недвижимым комплексом жилья [20, С.903-913].

Реформа ЖКХ — предпринимательская деятельность объединений граждан в жилищной сфере и их взаимодействие с субъектами малого предпринимательства жилищно-коммунального хозяйства.

Цены (тарифы) для потребителей — ценовые ставки, которые включают тарифы на товары и услуги организаций коммунального комплекса, обеспечивающих производство товаров (оказание услуг) в целях обеспечения водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов, без учета надбавок к ценам (тарифам) для потребителей.

Операционализация понятий.



## МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ.

Эмпирическая часть исследования включает в себя метод сбора социологической информации: массовый опрос собственников многоквартирных домов (анкетирование, количественный метод), глубинное интервью (качественный метод), анализ документов (качественный метод).

### 1. Количественный метод исследования.

#### 1.1. Анкетирование.

Генеральная совокупность состоит из населения Тюменской области с городскими округами в возрасте от 18 до 60 лет и старше. Общая численность составляет 974 274 человек на 2016 год. Объем выборки – 500 человек. Заданный доверительный интервал равен 5%. Опрос проводился в г. Тюмень, где было опрошено 376 человек, в г. Тобольск – 53, в г. Ишим – 36, в г. Ялуторовск – 21 и в г. Заводоуковск – 14.

На полевом этапе исследования выборка была построена для каждого города (табл. 1,2,3,4,5):

Возраст	Генеральная совокупность			Выборочная совокупность		
	Муж.	Жен.	Итого:	Муж.	Жен.	Итого:
18-29	73449	71595	145044	49	47	96
30-39	67774	67698	135472	45	45	90
40-49	43042	45367	88409	29	30	59
50-59	39852	50131	89983	26	33	59
60 и более	37893	71309	109202	25	47	72
Итого:	262010	306100	568110	174	202	376

Табл. 1. Распределение выборочной совокупности по городу, полу, возрасту, чел.(г.Тюмень)

Возраст	Генеральная совокупность			Выборочная совокупность		
	Муж.	Жен.	Итого:	Муж.	Жен.	Итого:
18-29	5840	6585	12425	4	4	8

30-39	5280	5208	10488	3	4	7
40-49	4147	4130	8277	3	3	6
50-59	3861	4409	8270	3	4	7
60 и более	4349	8076	12435	3	5	8
Итого:	23477	28408	51885	16	20	36

Табл. 2. Распределение выборочной совокупности по городу, полу, возрасту, чел.(г.Ишим)

Возраст	Генеральная совокупность			Выборочная совокупность		
	Муж.	Жен.	Итого:	Муж.	Жен.	Итого:
18-29	1795	1768	3563	1	1	2
30-39	1988	1961	3949	1	1	2
40-49	1580	2403	3983	1	2	3
50-59	1613	1991	3604	1	2	3
60 и более	1901	3452	5353	1	3	4
Итого:	8877	11575	20452	5	9	14

Табл. 3. Распределение выборочной совокупности по городу, полу, возрасту, чел.(г.Заудоковск)

Возраст	Генеральная совокупность			Выборочная совокупность		
	Муж.	Жен.	Итого:	Муж.	Жен.	Итого:
18-29	7860	8899	16759	5	6	11
30-39	7740	8348	16088	5	6	11
40-49	5352	6788	12140	4	5	9
50-59	6974	8933	15907	5	6	11
60 и более	6094	10921	17015	4	7	11
Итого:	34020	43889	77909	23	30	53

Табл. 4. Распределение выборочной совокупности по городу, полу, возрасту, чел.(г.Тобольск)

Возраст	Генеральная совокупность			. Выборочная совокупность		
	Муж.	Жен.	Итого:	Муж.	Жен.	Итого:

18-29	3019	3374	6393	2	2	4
30-39	2754	3140	5894	2	2	4
40-49	2307	2519	4826	1	2	3
50-59	2314	2971	5285	2	2	4
60 и более	2828	5109	7937	2	4	6
Итого:	13222	17113	30335	9	12	21

Табл. 1. Распределение выборочной совокупности по городу, полу, возрасту, чел.(г.Ялуторовск)

Половозрастная выборка респондентов в основном совпадает со статистическими данными Тюменской области [63]. Доля респондентов – мужчин и женщин – в целом соответствует долям: 47% и 53 %.

*Тип выборки:* систематическая, районированная с квотированием по полу и возрасту. Для опроса отбирались респонденты, проживающие постоянно в конкретном многоквартирном доме и давшие согласие на участие в данном опросе. Наниматели жилых помещений не опрашивались. Шаг опроса составлял 5 домов, в доме опрашивалось не более 5 респондентов.

Для проведения опроса была разработана анкета (объемом 5 страниц формата А4), содержащая 47 вопросов как закрытого, так и открытого типа. Опрос проводился с 1 декабря 2016 года по 31 января 2017 года.

#### Рабочий план исследования

Наименование работы	Дата
Разработка инструментария	01.10.16-25.11.16
Полевой этап	01.12.16-31.01.17
Анализ полученных данных	01.02.17-01.03.17
Написание итогового отчета	02.03.17-31.03.17

Опрос проводился лично в г.Тюмень, г. Тобольск, г. Ишим. В г. Ялуторовск и в г. Заводоуковск опрос был проведен специально отобранными интервьюерами. Весь полученный массив анкет прошел несколько видов контроля при приемке: визуальный контроль внешнего вида; полнота ответов

на закрытые вопросы; полнота ответов на открытые вопросы; правильность переходов. Контрольный опрос проводился по телефонным номерам, указанным респондентами при заполнении опросной анкеты в маршрутных листах интервьюеров.

Обработка информации произведена с использованием программы SPSS. Была произведена дополнительная кодификация открытых вопросов. Составлены статистические таблицы и диаграммы в формате Excel. Сформированы основные запросы по анализу таблиц сопряженности между переменными и постоянными индикаторами, для формирования аналитических отчетных материалов исследования.

## 2. Качественные методы исследования.

### 2.1. *Глубинного интервью.*

В качестве респондентов были выбраны 10 сотрудников Департамента городского хозяйства города Тюмени.

Интервью проводились мной лично. Все интервью были записаны на диктофон, записи расшифрованы, подготовлено 10 транскриптов для дальнейшей интерпретации. Длительность интервью: 25-40 минут.

### 2.2. *Анализ документов.*

Метод анализ документов, применяется в сочетании с другими методами и носит контрольный характер. Для анализа использовались статистические данные Тюменьстата (Территориальный орган федеральной службы государственной статистики по Тюменской области); социологические исследования ВЦИОМа (Всероссийский центр общественного мнения); Фонда Общественного Мнения (ФОМ) и Центра стратегических исследований (ЦСИ) компании РОСГОССТРАХ и официальные статистические данные с сайта Реформа ЖКХ,

Таким образом, в ходе исследования были применены три метода исследования: анкетирование, глубинное интервью и анализ документов.

## Приложение 2

### Анкета

*Уважаемые жители Тюменской области, данное исследование проводится студенткой Тюменского государственного университета. Целью данного исследования является изучить эффективность управления жилищно-коммунальным хозяйством. В каждом вопросе необходимо выбрать наиболее подходящий для вас вариант ответа и отметить его. Если не один вариант ответа полностью не отражает ваше мнение, то впишите свой в свободную формулу (при наличии графы «другое»). Опрос проводится анонимно. Данные будут проанализированы в обобщенном виде. Пожалуйста, не пропускайте вопросы. Нам очень важно ваше мнение!*

1. Выберите форму управления Вашего дома:

1. Управляющая компания
2. Проживаю в доме, где управление осуществляется собственниками помещений ТСЖ или иными объединениями собственников (перейдите к блоку 2 (18 вопрос))
3. Проживаю в своем доме (закончить опрос)
4. Затрудняюсь ответить (закончить опрос)

### *Блок 1. Работа управляющих компаний.*

2. Оцените, пожалуйста, работу Вашей управляющей компании по 5-ти бальной шкале.

1	2	3	4	5

3. К предоставлению, каких видов жилищных услуг у Вас имеются больше всего претензий и замечаний?

1. Уборка внутридомовой территории
2. Уборка придомовой территории
3. Сбор и вывоз бытовых отходов
4. Текущий ремонт жилого здания
5. Содержание и ремонт внутридомовых сетей
6. Содержание и ремонт санитарно-технического оборудования

7. Содержание и ремонт центрального отопления

8. Освещение мест общего пользования

9. Лифт

10. Вывоз мусора

11. Капитальный ремонт

12. Дератизация

13. Затрудняюсь ответить

4. Знаете ли Вы перечень работ, которые должны выполняться управляющей компанией по обслуживанию жилищного фонда?

1. Да

2. Нет

5. Читали ли Вы договор управления между Вашим домом и управляющей компанией?

1. Да

2. Нет

6. Обращались ли Вы с жалобой или проблемой в управляющую компанию?

1. Да

2. Нет (перейдите к 10 вопросу)

7. С какой жалобой или проблемой Вы обращались в свою управляющую компанию?

\_\_\_\_\_

(напишите дословно)

8. Как Вы оцениваете полученный ответ?

1. Ответ полностью удовлетворил

2. За получением ответа приходилось обращаться более одного раза

3. В ответе не указан конкретный срок исполнения моего вопроса, изложенного в заявлении

4. Полученный ответ не соответствует моему запросу

5. Полученный ответ неконкретен (то ли решилась моя проблема, то ли нет)



6. Полученный ответ промежуточный, конечного ответа я так и не получил(а)

7. Затрудняюсь ответить

9. Что Вас не удовлетворило при исполнении обращения (заявки, жалобы) специалистами управляющей компании?

1. Качество оказанных услуг
2. Культура общения
3. Время выполнения заявок
4. Квалификация обслуживаемого персонала
5. Наличие необходимых материалов, запчастей
6. Стоимость оказанных услуг
7. Все удовлетворило

10. Оцените деятельность аварийно-диспетчерской службы управляющей компании.

1. На вызовы реагируют своевременно, на место аварии быстро прибывает специалист
2. На вызовы реагируют не своевременно, прибытие на место аварии специалиста приходится ждать долго
3. При приеме заявки, (в том числе и по телефону) диспетчер ведет себя корректно, внимательно выслушает посетителя
4. При приеме заявки, (в том числе и по телефону) диспетчер ведет себя грубо, невнимательно выслушает посетителя
5. Затрудняюсь ответить

11. Отчитывается ли управляющая компания о проделанной работе и расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?

1. Отчитываются регулярно
2. Отчитываются редко
3. Не отчитываются (перейдите к вопросу 13)
4. Затрудняюсь ответить (перейдите к вопросу 13)

12. Каким образом отчитывается управляющая компания о расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?

1. Выкладывают информацию на своем официальном сайте
2. Присылают отчет в письме вместе с «платежкой»
3. Расклеивают отчет ежемесячно/ежеквартально/ежегодно на стендах возле подъездов
4. Затрудняюсь ответить

13. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы членов Совета вашего дома?

1. Да
2. Нет
3. Знаю, но не всех
4. Только председателя Совета
5. Затрудняюсь ответить

14. Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома ?

1. Желание быть на виду
2. Реализовать свои способности и знания – самореализоваться
3. Сделать что-то полезное для людей – уважение людей
4. Получить выгоды (льготы) для себя и своей семьи
5. Затрудняюсь ответить

15. Какие виды деятельности осуществляет Совет Вашего дома?

1. Проводит регулярные встречи с руководством и персоналом управляющей компании
2. Контролирует работы и услуги в доме
3. Организует общие собрания собственников для принятия решений
4. Проводит информационные собрания для разъяснения возникающих вопросов
5. Распространяет информацию, полученную в управляющей компании
6. Распространяет собственную информацию
7. Участвует в планировании планов работ по текущему ремонту и содержанию дома
8. Участвует в обследовании состояния дома в целях капитального ремонта
9. Члены Совета консультируют жителей по вопросам управления домом

10. Члены Совета принимают заявки от жителей и передают их в управляющую компанию

11. Затрудняюсь ответить

16. С какими проблемами Вы столкнулись при выборе управляющей компании или ее смене?

1. Проблем не было, выбрали решением общего собрания жильцов дома

2. Протокол общего собрания заключен без ведома жильцов

3. Наши требования по изменению условий договора никто во внимание не принял

4. Затрудняюсь ответить

17. Как Вы считаете, какие меры по улучшению деятельности управляющей компании следует применить?

1. Обеспечить более широкий доступ жильцов к информации об экономической деятельности управляющей компании

2. Ужесточить ответственность за предоставление некачественных услуг

3. Добиться соответствия качества услуг их стоимости

4. Прозрачность формирования тарифов

5. Повышение контроля за деятельностью управляющей компании со стороны органов власти

6. Повышение требовательности жильцов к качеству оказываемых жилищно-коммунальных услуг

7. Затрудняюсь ответить

*Блок 2. Управление домом собственниками помещений ТСЖ или иные объединения собственников.*

18. Оцените, пожалуйста, эффективность управления домом ТСЖ или иным объединением собственников по 5-ти бальной шкале.

1	2	3	4	5

19. К предоставлению, каких видов жилищных услуг у Вас имеются больше всего претензий и замечаний?

1. Уборка внутридомовой территории

2. Уборка придомовой территории

3. Обслуживание мусоропроводов

4. Текущий ремонт жилого здания

5. Содержание и ремонт внутридомовых сетей

6. Содержание и ремонт санитарно-технического оборудования

7. Содержание и ремонт центрального отопления

8. Освещение мест общего пользования

9. Лифт

10. Вывоз мусора

11. Капитальный ремонт

12. Дератизация

13. Затрудняюсь ответить

20. Обращались ли Вы с жалобой или проблемой к председателю правления?

1. Да

2. Нет (перейдите к 24 вопросу)

21. С какой жалобой или проблемой Вы обращались к председателю правления?

\_\_\_\_\_ (напишите дословно)

22. Как оцениваете ответ, полученный на Ваше обращение, жалобу по вопросам жилищно-коммунального хозяйства вашего дома?

1. Ответ полностью удовлетворил

2. За получением ответа приходилось обращаться более одного раза

3. В ответе не указан конкретный срок исполнения моего вопроса, изложенного в заявлении

4. Полученный ответ не соответствует моему запросу

5. Полученный ответ неконкретен (то ли решилась моя проблема, то ли нет)

6. Полученный ответ промежуточный, конечного ответа я так и не получил(а)

7. Затрудняюсь ответить

23. Что Вас не удовлетворило при исполнении вашего обращения к

управляющему вашего дома и время найма подрядчика к решению проблемы, с которой вы обратились?

1. Качество оказанных услуг
2. Время выполнения заявок
3. Квалификация подрядчика
4. Наличие необходимых материалов, запчастей
5. Стоимость оказанных услуг
6. Вымогательство денег
7. Все удовлетворило

24. Вынесли ли бы Вы на общем собрании о смене подрядной организации, если вас не удовлетворяет качество предоставляемых ими услуг?

1. Да
2. Нет

25. Отчитывается ли председателю правления о проделанной работе и расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?

1. Отчитывается регулярно
2. Отчитывается редко
3. Не отчитывается
4. Затрудняюсь ответить

*Блок 3. Эффективное управление домом.*

26. Как Вы считаете, кто сможет обеспечить более эффективное и качественное управление многоквартирными домами?

1. Управляющие компании
2. ТСЖ или иные объединения собственников
3. Затрудняюсь ответить

27. Почему Вы так считаете?

\_\_\_\_\_ (напишите дословно)

28. Изменилось что-либо за последние 2-3 года в деятельности жилищно-коммунальных служб?

1. Все изменилось в лучшую сторону
2. Произошли значительные изменения в лучшую сторону
3. Произошли незначительные изменения в лучшую сторону
4. Ничего не изменилось
5. Произошли незначительные изменения в худшую сторону
6. Произошли значительные изменения в худшую сторону
7. Все изменилось в худшую сторону
8. Затрудняюсь ответить

*Блок 4. Реформирование сферы жилищно-коммунальных услуг.*

29. Как Вы оцениваете реформирование жилищно-коммунальных услуг?

1. Положительно - это позитивные перемены, изменение к лучшему
2. Безразлично - бесполезные, не приводящие к позитивным переменам
3. Отрицательно — преобразования не отражают интересы людей
4. Затрудняюсь ответить

30. Назовите позитивные результаты реформ в сфере ЖКХ.

\_\_\_\_\_ (напишите дословно)

31. На что, по вашему мнению, должны обратить внимание городские власти для улучшения работы сферы ЖКХ?

\_\_\_\_\_ (напишите дословно)

*Блок 5. Состояние ЖКХ.*

32. Относится ли Ваше жилье к категории "ветхое жилье" или находится в аварийном состоянии?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

33. Как давно построен Ваш дом?

1. До 5 лет
2. От 6 лет до 15
3. От 16 лет до 25
4. От 26 лет до 39
5. Более 40 лет
6. Затрудняюсь ответить

34. Как Вы считаете, в каком состоянии находится Ваш дом?

1. Хорошо
2. Удовлетворительном
3. Плохо
4. Затрудняюсь ответить

35. Проводился ли капитальный ремонт Вашего дома в прошлом или текущем году?

1. Да
2. Нет (перейдите к вопросу 37)
3. Затрудняюсь ответить

36. Удовлетворены ли Вы качеством проведенного ремонта?

1. Полностью удовлетворен(а)
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Полностью не удовлетворен(а)
5. Затрудняюсь ответить

*Блок 6. Стоимость коммунальных услуг.*

37. Как Вы считаете, насколько условия проживания соответствуют стоимости жилищных услуг?

1. Условия хорошие, но цена намного завышена
2. Условия вполне приличные и соответствуют стоимости жилищных услуг
3. Условия хорошие, а цена за услуги низкая
4. Условия плохие, но цена за услуги намного завышена

5. Условия плохие, но цена соответствует

6. Условия проживания плохие, но цена за услуги низкая
7. Затрудняюсь ответить

38. По Вашему мнению, ценовая политика за жилищно-коммунальные услуги оправдывает свою цену?

1. Да, полностью оправдывает
2. Какие-то услуги оправданы в ценовой политике
3. Нет, полностью не оправданы
4. Затрудняюсь ответить

39. Является ли Вас проблемой оплата жилищно-коммунальных услуг?

1. Оплата услуг ЖКХ по существующим тарифам не вызывает финансовых трудностей
2. Оплата является серьезной нагрузкой на семейный бюджет
3. Готовы отказаться платить за услуги ЖКХ, в случае, дальнейшего повышения тарифов
4. В течение нескольких месяцев не плачу за жилищно-коммунальные услуги
5. Затрудняюсь ответить

40. Имеется ли у Вас социальная поддержка по оплате коммунальных услуг (субсидии)?

1. Да
2. Нет (перейдите к вопросу 42)

41. Сколько в рублях составляет Ваша субсидия?

\_\_\_\_\_ рублей (впишите дословно)

42. Какую долю расходов в сумме квартплаты составляет в Вашей семье плата за коммунальные услуги?

\_\_\_\_\_%(впишите дословно)

*Заполните, пожалуйста, некоторую информацию о себе:*

43. Укажите, пожалуйста, Ваш материальный доход на всех членов

семьи за прошедший месяц?

1. От 10001 до 15000 рублей
2. От 30001 до 40000 рублей
3. От 10001 до 15000 рублей
4. От 30001 до 40000 рублей
5. От 30001 до 40000 рублей
6. От 10001 до 15000 рублей
7. От 25001 до 30000 рублей
8. От 15001 до 20000 рублей
9. От 15001 до 20000 рублей
10. От 25001 до 30000 рублей
11. От 30001 до 40000 рублей
12. От 30001 до 40000 рублей
13. От 25001 до 30000 рублей
14. От 5000 до 10000 рублей

44. Сфера Вашей деятельности?

1. Рабочий
2. Специалист на производстве
3. Служащий, врач, учитель, журналист, ученый
4. Предприниматель
5. Руководитель
6. Учащийся, студент, аспирант дневной формы обучения
7. Пенсионер
8. Безработный
9. В декрете
10. Получатель дохода от собственности
11. Другое

45. Ваш пол?

1. Мужской
2. Женский

46. Ваш возраст?

1. 18-30
2. 31-45
3. 46-60

4.61 и старше

47. Ваше образование

1. Неполное среднее
2. Среднее
3. Среднее специальное
4. Высшее

*Благодарим вас за участие в опросе!*

## СЦЕНАРИЙ

глубинного интервью с сотрудниками Департамента городского хозяйства города Тюмени  
 Вступление. *Здравствуйте! Меня зовут Кристина, я студентка Тюменского государственного университета. Спасибо, что согласились участвовать в интервью, которое является частью моей магистерской диссертационной работы. Целью данного исследования является изучить мнение экспертов по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в ходе его реформирования.*

*Все данные будут проанализированы в обобщенном виде, гарантирую полную конфиденциальность Вашей информации. Все данные о Вас будут взяты только с Вашего разрешения.*

## БЛАНК ГИД ИНТЕРВЬЮ (ОПРОСНИК)

1. Знакомство	1. ФИО 2. Ваша должность? 3. Сколько Вы работаете в Департаменте городского хозяйства города Тюмени?
2. Реформа ЖКХ	4. Как оцениваете реформирование ЖКХ? 5. Как Вы считаете, на каком этапе находится сейчас реформа? 6. Расскажите положительные и отрицательные моменты реформы ЖКХ?
3. Политика ценообразования и субсидии	7. Как Вы считаете, соответствует ли цена на качество предоставляемых коммунальных услуг населению? 8. Возможно ли, снизить плату на коммунальные услуги? 9. Легко ли получить субсидии на коммунальные услуги человеку, которому они полагаются?
4. Качество услуг и работа управляющих компаний	10. Влияет ли на качество услуг форма управления домом? 11. Какая форма управления домом наиболее эффективна на Ваш взгляд? 12. Как Вы считаете, нужно ли увеличить контроль за деятельностью управляющих компаний? 13. Как повлиял закон о лицензировании управляющих компаний? Повысилось ли

	<p>качество предоставляемых услуг?</p> <p>14. Что нужно делать, чтобы повысить качество коммунальных услуг?</p>
5. Капитальный ремонт	<p>15. Куда уходят взносы населения за капитальный ремонт дома?</p> <p>16. Надежный ли это источник?</p> <p>17. Перед кем отчитывается фонд по капитальному ремонту?</p> <p>18. Как Вы считаете, возможен ли вариант: ремонт в кредит? Дом сначала ремонтируют, потом население платит?</p>
6. Советы МКД	<p>19. Как Вы в целом оцениваете необходимость существования и деятельности Советов МКД?</p> <p>20. Что, по Вашему мнению, мешает более эффективной деятельности Советов МКД?</p> <p>21. Помогает ли действующее законодательство развитию жилищной самоорганизации граждан, в том числе в виде Советов МКД?</p>
7. Роль органов власти	<p>22. Сейчас в стране во всю идет процесс разработки и внедрения профессиональных стандартов. Какова ваша оценка этого процесса применительно к ЖКХ?</p> <p>23. Какова, по Вашему мнению, роль органов власти в развитии сферы управления жилищно-коммунальным хозяйством?</p>
	Благодарю за внимание!

## Транскрипт интервью

Крафт Светлана Николаевна

начальник управления отдела Финансово-экономического управления.

(стаж 5 лет)

К: Как Вы в целом оцениваете состояние ЖКХ?

С: В целом то, состояние устойчивое, таких срывов и катастроф и аварий нет, они отсутствуют, все надлежащие стандарты основные, у нас исполняются, конечно, есть там вопросы и так далее, но тем не менее, в целом все таки в городе Тюмени устойчивое состояние отрасли ЖКХ.

К: Как оцениваете реформирование ЖКХ?

С: Конечно любые реформы, они прежде всего, предполагают реализацию новых задач, в условиях современных каких то изменений тенденций, конечно реформа изменений это в общем то всегда хорошо в плане того что мы можем посмотреть какие мы результаты можем достичь. Единственное, что нужно - это делать по возможности плавно, поскольку отрасль ЖКХ достаточно такая животрепещущая, ну и практически самая важная в значении населения, поэтому реформа конечно - все хорошо, но нужно так и правильно проводить ее, ну внедрение этих реформ, то есть, чтобы для население максимально снизить какие-то возможные взрывы, увеличение оплаты и так далее.

К: Как Вы считаете, на каком этапе находится сейчас реформа?

С: Ну, смотря в каких еще отраслях, поскольку у нас, так сказать в жилищно-коммунальных услугах достаточно четкая грань между понятием жилищных услуг и коммунальных услуг. На сегодняшний день, что касается коммунальных услуг, то безусловно здесь полностью сформирована система регулирования как тарифного, так и исполнение в целом законодательства, то есть приняты отраслевые законы теплоснабжения, водоснабжения, вывоза коммунальных отходов и так далее, то здесь я могу сказать, достаточно на высоком уровне и в общем, процесс реформирования, ну практически, так сказать завершен. В сфере жилищных услуг, там немножко ситуация обстоит по другому, там стоимость всех услуг не регулируется, то есть она устанавливается на общем собрании собственников, что сегодня зачастую достаточно сложно сделать, но и конечно, не все управляющие компании достаточно грамотно, и в полном объеме исполняют свои договорные обязательства, то есть грубо говоря спекулируют на интересах жителей, поэтому конечно, здесь, проблема реформирования есть, реформу предстоит еще завершить, для того чтобы в целом уже отрасль была уже более прозрачна для потребителей.

К: Расскажите положительные и отрицательные моменты реформы ЖКХ?

С: Но прежде всего, эта отрасль касается всех без исключения жителей города, страны, то конечно, в первую очередь отрицательным моментом можно было бы назвать, то что как жители реагируют на те или иные изменения, как это их касается, то есть если у нас там резко сразу выросли платежи, естественно (хотя они и могут быть обоснованы в том, числе), то конечно такие моменты нужно максимально нивелировать, то есть предоставлять социальную поддержку, ну это вот наиболее один отрицательный момент который, конечно в первую очередь сразу играет на интересах потребителей. Положительные моменты это безусловно, то что мы сегодня в новые отношения выступаем в сфере ЖКХ, значит мы сначала, перекладывали ответственность на



советников, все таки сегодня мы видим, что в рамках больших домов не совсем это работает поскольку очень трудно собственникам принять единое решение - нас всех много, у нас у всех какие-то интересы и так далее, поэтому в этой части реформа должна быть более четко производить контроль за поставщиками ЖКУ, для того чтобы интересы граждан были соблюдены.

К: Как Вы считаете, соответствует ли цена на качество предоставляемых коммунальных услуг населению?

С: Вопрос этот во времени может быть изменен, то есть сегодня мы довольны, завтра нет, конечно в целом, если мы говорим об грамотно управляющей компании, о том что, в доме работает, и действует совет многоквартирного дома, который в интересах жителей корректирует работу управляющей компании, и исполнителей коммунальных услуг, то конечно, можно констатировать, что цена соответствует качеству. Однако мы знаем, что у нас очень много жалоб поступает от граждан, и на деятельность управляющих компаний и где-то на деятельность ресурсоснабжающих компаний, поэтому конечно в каждом конкретном случае, собственникам надо как-то активно реагировать, но для того, чтобы все таки в конечном итоге этот баланс совпал: интересы жителей и ценовая услуга на качество жилищно-коммунальных услуг.

К: Возможно ли, снизить плату на коммунальные услуги?

С: Действительно, у нас каждый год повышается индекс коммунальных услуг - это тарифы за единицу измерения, наш совокупный платеж складывается из объемов потребляемых услуг и соответственно умноженную на стоимость единицы этой услуги, соответственно, если мы меньше будем употреблять этих услуг, будем экономить, то естественно эту плату можно как-то сэкономить, в том числе за счет того, что мы устанавливаем индивидуальные приборы учета, за счет того, что мы в доме установили общедомовые приборы учета с возможностью регулировки в зависимости от погоды, то в данном случае, конечно, я могу сказать, что можно снизить совокупную плату.

К: Легко ли получить субсидии на коммунальные услуги человеку, которому они полагаются?

С: Это процесс у нас налажен очень оперативно, потому что мы не один год исполняем, это государственное полномочие, надо сказать, что порядок получения субсидий установлен государством на уровне федерации, то есть мы здесь ни чего сами не придумываем, не устанавливаем. Раньше процесс предоставления субсидий был организован на абонентских пунктах ТРИЦ это пять по городу, то на сегодняшний день услугу можно получить обратившись в любое подразделение МФЦ, то есть мы расширили возможные пункты приема. Пакет документов достаточно стандартный, он не предполагает каких-то больших усилий по его сбору, конечно там есть отдельные моменты связанные с семейными обстоятельствами, элементами и так далее. Но в данной ситуации у нас на каждом абонентском пункте работают специалисты, которые дают консультацию. Субсидия предоставляется на 6 месяцев, после чего ее нужно обновить, предоставить документы для ее пролонгации, поскольку там все зависит от дохода семьи. Сегодня скажу, что процесс отработан и конечно, получить субсидию не вызывает ни какой трудоёмкости со стороны заявителя. И мы на эти цели тратим более 100 млн. рублей, для того чтобы предоставить субсидии. Субсидии у нас получают более 9 тысяч семей города Тюмени, так же возможно предоставление по желанию заявителя денежными средствами домой, либо перечислением на карточку сбербанка,

что тоже достаточно удобно не нужно сидеть дома и ждать оправленный момент. Данные средства поступают в полном объеме.

К: Влияет ли на качество услуг форма управления домом?

С: На мой взгляд, управлять должны профессионалы, это мое профессионально сложившееся мнение, поскольку я, вижу что грамотность населения низка, а те изменения которые у нас регулярно в законодательстве происходят к сожалению люди не успевают за ними, да и с этим ни чего такого нет страшного, поскольку, все таки управляет профессионал в данном случае грамотно управляющая компания, то наверно из всех форм наиболее оптимальное. Потому что ТСЖ тоже зачастую собственники, люди которые вышли либо на пенсию, либо которые занимаются домашним хозяйством на свободной основе, не всегда они очень грамотно и профессионально могут принять те или иные решения, поскольку дом это не только нанять уборщицу и дворника, это все таки техническое состояние дома, это коммуникации, это система гидравлики, и всевозможные другие технические позиции которые конечно должны в первую очередь высоко грамотные специалисты обслуживать. Но непосредственное управление оно вообще в принципе уже определено, что оно до определенного количества квартир, а то на самом деле потом уже пойдет неразбериха и несогласованность действий. Поэтому управляющая компания более приоритетна с этой точки зрения. Хотя конечно, есть примеры, эффективного управления и ТСЖ в том числе.

К: Как Вы считаете, нужно ли увеличить контроль за деятельностью управляющих компаний?

С: Конечно, возможно, при изменении некоторых форм в законодательстве, все у нас осуществляется теперь жилищной инспекцией, поэтому я считаю, при наличие такого огромного количества управляющих компаний, которая сложилась в городе Тюмени, то контроль за ними наверно целесообразно ужесточить, но это возможно только путем внесения изменений в федеральное законодательство.

К: Как повлиял закон о лицензировании управляющих компаний? Повысилось ли качество предоставляемых услуг?

С: Параметры, конечно, изменились, они сдают экзамен, знания на профпригодность, это конечно дополнительный такой инструмент для подтверждения профессионализма управляющих компаний и оно конечно необходимо.

К: Куда уходят взносы населения за капитальный ремонт дома?

С: Деньги уходят только на капремонт. На сегодняшний у нас создан региональный оператор, он некоммерческого значения, специально уполномоченное лицо, которое аккумулирует средства собственников на проведение капремонта и в соответствии с очередностью проведения работ на том или ином доме. Есть, конечно, вариант, когда денежные средства на счете дома собственников, и таким образом зная, что они есть и не пойдут ни куда, а только то что связано с ними. Это механизмы, которые предусмотрены жилищным кодексом. Дом сам вправе выбирать способ хранения денежных средств на капремонт.

К: Надежный ли это источник?

С: Это в зависимости от дома, от того какие виды работ предполагается делать, если дом достаточно большой и высокий, жители быстро собирают денежные средства и их хватает на их дом. Бывают случаи, когда, дом находится в достаточно изношенном состоянии и при этом денежных средств недостаточно, того целесообразно обратиться к

региональному оператору, который найдет источник денег и в соответствии с очередностью осуществит проведение этих работ.

К: Как Вы считаете, возможен ли вариант: ремонт в кредит? Дом сначала ремонтируют, потом население платит?

Могу сказать, что аналогичный механизм у нас был предусмотрен при установке общедомовых приборов учета, то есть законодательно было разрешено в случае отсутствия средств у собственников, ресурсосберегающей организации установить такой прибор учета, и потом в течение 5 лет осуществлять сбор денежных средств с жителей, но при этом закладывается кредитный процент в стоимость. Конечно, могу сказать, что это все реально, единственно, сами жители должны оценить готовы ли они брать кредиты и опочивать проценты. Конечно, если платеж растягивается на несколько лет, то жителям достаточно удобно и комфортно это платить, чем разовую значительную сумму. Конечно, это все возможно, и естественно оно будет реализоваться в дальнейшем.

К: Как Вы в целом оцениваете необходимость существования и деятельности Советов МКД?

С: На сегодняшний день, практически везде у нас избраны советы МКД, конечно и наши пожелания и в интересах самих собственников, чтобы в советы МКД действительно вошли люди, владеющие экономическим, техническим или экономическим образованием базовым, потому что просто так ходить и говорить, что управляющие или кто там ни чего не делает, не та сфера. Советы МКД очень хорошо, потому что через них мы получаем связь об управляющих компаниях, об ресурсосберегающих компаниях. Такое пожелание конечно, нужно чтобы они проходили курсы или чтобы от нас приходили получать какие-то разъяснения, ведь очень многие советы к нам обращаются, мы даем различные консультации, памятки.

К: Сейчас в стране во всю идет процесс разработки и внедрения профессиональных стандартов. Какова ваша оценка этого процесса применительно к ЖКХ?

С: Я к этому отношусь положительно, потому что эти стандарты помогут нерадивые управляющие компании отсеять либо заставят их привлечь профессиональные кадры, конечно это может повлиять на стоимость услуг ЖКХ, конечно баланс интересов мы тут должны соблюсти, и необходимое качество, которое должно быть подъемное.

К: Какова, по Вашему мнению, роль органов власти в развитии сферы управления жилищно-коммунальным хозяйством?

С: Она должна быть в первую очередь играть координирующую и связующую роль, особенно без вмешательства в какую-то коммерческую деятельность, поскольку сегодня этот не предусматривается, но и вместе с тем именно органы власти аккумулируют те проблемы, которые стоят, которые ставят жители, которые необходимо решать и конечно те реформы, которые предпринимаются государственным законодательством возможны только при определенной политике органов местного самоуправления.

К: Благодарю за внимание!

## Таблицы с программы SPSS

Выберите форму управления вашего дома:

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Управляющая компания	250	50,0	50,0	50,0
	Проживаю в доме, где управление осуществляется собственниками помещений ТСЖ или иными объединениями собственников	250	50,0	50,0	100,0
	Всего	500	100,0	100,0	
Пропущенные	Системные				
Всего		500	100,0		

Оцените, пожалуйста, работу управляющих компаний по 5-ти бальной шкале

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	1	4	1,0	2,0	2,0
	3	160	27,5	55,0	57,0
	4	70	17,5	35,0	92,0
	5	16	4,0	8,0	100,0
	Всего	250	50,0	100,0	
Пропущенные	Системные	250	50,0		
Всего		500	100,0		

К предоставлению, каких видов жилищных услуг у вас имеются больше всего претензий и замечаний?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Уборка внутридомовой территории	10	2,5	5,0	5,0
	Уборка придомовой территории	24	6,0	12,0	17,0
	Сбор и вывоз бытовых отходов	18	4,5	9,0	26,0

Текущий ремонт жилого здания	30	7,5	15,0	41,0
Содержание и ремонт внутридомовых сетей	16	4,0	8,0	49,0
Содержание и ремонт санитарно- технического оборудования	6	1,5	3,0	52,0
Содержание и ремонт центрального отопления	14	3,5	7,0	59,0
Освещение мест общего пользования	24	6,0	12,0	71,0
Лифт	16	4,0	8,0	79,0
Капитальный ремонт	36	9,0	18,0	97,0
Дератизация	2	,5	1,0	98,0
Затрудняюсь ответить	4	1,0	2,0	100,0
Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные Системные	250	50,1		
Всего	500	100,0		

Знаете ли вы перечень работ, которые должны выполняться управляющей  
компанией по обслуживанию жилищного фонда?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	124	18,5	37,0	37,0
	Нет	126	31,4	63,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные Системные	250	50,1			
Всего	500	100,0			

Читали ли вы договор управления между Вашим домом и управляющей  
компанией?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	22	5,5	11,0	11,0
	Нет	228	44,4	89,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные Системные	250	50,1			

Всего	500	100,0		
-------	-----	-------	--	--

Обращались ли Вы с жалобой или проблемой в управляющую компанию?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо Да	138	27,6	27,6	27,6
Нет	362	72,4	72,4	100,0
Всего	500	100,0	100,0	

С какой жалобой или проблемой Вы обращались в свою управляющую компанию?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	351	87,5	87,5	87,5
были неполадки с лифтом	2	,5	,5	88,0
засорился стояк	2	,5	,5	88,5
Затопили	2	,5	,5	89,0
затопление после смены стояка	2	,5	,5	89,5
испортили почтовые ящики, писали заявление о смене	2	,5	,5	90,0
капает крыша	2	,5	,5	90,5
несоблюдение подписки актов	2	,5	,5	91,0
Отвалилась плитка в подъезде	2	,5	,5	91,5
писала заячвление о копии договора	2	,5	,5	92,0
писали жалобу всем домом, о том, что не отчитывается ко	2	,5	,5	92,5
писали жалобу по поводу содержащего ремонта	2	,5	,5	93,0
писали заявление о несоблюдении пожарной безопасност	2	,5	,5	93,5
плохая уборка подъезда	2	,5	,5	94,0

плохая уборка подъездов	2	,5	,5	94,5
плохая уборка снега	2	,5	,5	95,0
плохая уборка территории	2	,5	,5	95,5
плохое освещение	2	,5	,5	96,0
плохое освещение возле подъездов	2	,5	,5	96,5
плохое освещение лестничных площадок	2	,5	,5	97,0
по поводу установки общедомовых счетчиков	2	,5	,5	97,5
прогорела проводка, все везде замкнуло	2	,5	,5	98,0
разбитое стекло в подъезде	2	,5	,5	98,5
сломался пандус	2	,5	,5	99,0
уже не помню	2	,5	,5	99,5
устранение плесени и коррозии на лестничной площадке	2	,5	,5	100,0
Всего	500	100,0	100,0	

Как оцениваете ответ, полученный на Ваше заявление (обращение, жалобу) по вопросам жилищно-коммунального хозяйства?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо Ответ полностью удовлетворил	16	4,0	29,6	29,6
За получением ответа приходилось обращаться более одного раза	12	3,0	22,2	51,9
В ответе не указан конкретный срок исполнения моего вопроса, изложенного в заявлении	12	3,0	22,2	74,1

	Полученный ответ не соответствует моему запросу	2	,5	3,7	77,8
	Полученный ответ неконкретен (то ли решилась моя проблема, то ли нет)	2	,5	3,7	81,5
	Полученный ответ промежуточный, конечного ответа я так и не получил(а)	4	1,0	7,4	88,9
	Затрудняюсь ответить	6	1,5	11,1	100,0
	Всего	54	13,5	100,0	
Пропущенные Системные		347	86,5		
Всего		500	100,0		

Что вас не удовлетворило при исполнении Вашего обращения (заявки, жалобы) специалистами управляющей компании?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Культура общения	10	2,5	19,2	19,2
	Время выполнения заявок	24	6,0	46,2	65,4
	Квалификация обслуживаемого персонала	8	2,0	15,4	80,8
	Стоимость оказанных услуг	8	2,0	15,4	96,2
	Затрудняюсь ответить	2	,5	3,8	100,0
	Всего	52	13,0	100,0	
Пропущенные Системные		349	87,0		
Всего		500	100,0		

Оцените деятельность аварийно-диспетчерской службы управляющей компании.

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	На вызовы реагируют своевременно, на место аварии быстро прибывает специалист	72	18,0	36,0	36,0



	На вызовы реагируют не своевременно, прибытие на место аварии специалиста приходится ждать долго	18	4,5	9,0	45,0
	При приеме заявки, (в том числе и по телефону) диспетчер ведет себя корректно, внимательно выслушает посетителя	54	13,5	27,0	72,0
	При приеме заявки, (в том числе и по телефону) диспетчер ведет себя грубо, невнимательно выслушает посетителя	42	10,5	21,0	93,0
	Затрудняюсь ответить	14	3,5	7,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные Системные		250	50,0		
Всего		500	100,0		

Отчитывается ли управляющая компания о проделанной работе и расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Отчитываются регулярно	6	1,5	3,0	3,0
	Отчитываются редко	36	9,0	18,0	21,0
	Не отчитываются	74	18,5	37,0	58,0
	Затрудняюсь ответить	84	20,9	42,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные Системные		250	50,0		
Всего		500	100,0		

Каким образом отчитывается управляющая компания о расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент

Допустимо	Выкладывают информацию на своем официальном сайте	18	4,5	42,9	42,9
	Расклеивают отчет ежемесячно/ежеквартально/ежегодно на стендах возле подъездов	12	3,0	28,6	71,4
	Затрудняюсь ответить	12	3,0	28,6	100,0
	Всего	42	10,5	100,0	
Пропущенные	Системные	359	89,5		
Всего		500	100,0		

Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы членов Совета вашего дома?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	14	3,5	7,0	7,0
	Нет	118	29,4	59,0	66,0
	Знаю, но не всех	76	6,5	13,0	79,0
	Только председателя Совета	22	5,5	11,0	90,0
	Затрудняюсь ответить	20	5,0	10,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные	Системные	250	50,1		
Всего		500	100,0		

Как Вы считаете, что побуждает человека работать в Совете дома?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Желание быть на виду	6	1,5	3,0	3,0
	Реализовать свои способности и знания – самореализоваться	14	3,5	7,0	10,0
	Сделать что-то полезное для людей – уважение людей	96	23,9	48,0	58,0
	Получить выгоды (льготы) для себя и своей семьи	34	8,5	17,0	75,0

	Затрудняюсь ответить	100	12,5	25,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные	Системные	250	50,1		
Всего		500	100,0		

## Какие виды деятельности осуществляет Совет Вашего дома?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Проводит регулярные встречи с руководством и персоналом управляющей компании	12	3,0	6,0	6,0
	Контролирует работы и услуги в доме	36	6,5	13,0	19,0
	Организует общие собрания собственников для принятия решений	40	10,0	20,0	39,0
	Проводит информационные собрания для разъяснения возникающих вопросов	20	5,0	10,0	49,0
	Распространяет информацию, полученную в управляющей компании	24	6,0	12,0	61,0
	Распространяет собственную информацию	12	3,0	6,0	67,0
	Участствует в планировании планов работ по текущему ремонту и содержанию дома	28	4,5	9,0	76,0
	Участствует в обследовании состояния дома в целях капитального ремонта	24	3,5	7,0	83,0

Члены Совета консультируют жителей по вопросам управления домом	16	1,5	3,0	86,0
Члены Совета принимают заявки от жителей и передают их в управляющую компанию	18	2,0	4,0	90,0
Затрудняюсь ответить	20	5,0	10,0	100,0
Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные Системные	250	50,1		
Всего	500	100,0		

С какими проблемами Вы столкнулись при выборе управляющей компании или ее смене?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо Проблем не было, выбрали решением общего собрания жильцов дома	88	21,9	44,0	44,0
Протокол общего собрания заключен без ведома жильцов	64	13,5	27,0	71,0
Наши требования по изменению условий договора никто во внимание не принял	34	3,5	7,0	78,0
Затрудняюсь ответить	54	11,0	22,0	100,0
Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные Системные	250	50,1		
Всего	500	100,0		

Как вы считаете, какие меры по улучшению деятельности управляющей компании следует применить?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент

Допустимо	Обеспечить более широкий доступ жильцов к информации об экономической деятельности ук	36	9,0	18,0	18,0
	Ужесточить ответственность за предоставление некачественных услуг	110	27,4	55,0	73,0
	Добиться соответствия качества услуг их стоимости	8	2,0	4,0	77,0
	Прозрачность формирования тарифов	18	4,5	9,0	86,0
	Повышение контроля за деятельностью управляющей компании со стороны органов власти	20	5,0	10,0	96,0
	Повышение требовательности жильцов к качеству оказываемых жилищно-коммунальных услуг	4	1,0	2,0	98,0
	Затрудняюсь ответить	4	1,0	2,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные	Системные	250	50,1		
Всего		500	100,0		

Оцените, пожалуйста, эффективность управления домом тсж или иным объединением собственников по 5-ти бальной шкале

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	1	13	,7	1,5	1,5
	2	12	,5	1,0	2,5
	3	156	36,4	73,0	75,5
	4	45	8,7	17,5	93,0
	5	24	3,5	7,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные	Системные	250	50,1		
Всего		500	100,0		

## Обращались ли Вы с жалобой или проблемой к управляющему домом?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	37	7,4	14,8	14,8
	Нет	213	42,6	85,2	100,0
	Всего	250	50,0	100,0	
Пропущенные	Системные	250	50,0		
Всего		500	100,0		

## С какой жалобой или проблемой вы обращались к управляющему домом?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо		370	92,3	92,3	92,3
	бардак в подь	2	,5	,5	92,8
	вывоз мусора	3	,7	,7	93,5
	Затопление	2	,5	,5	94,0
	нарушение нормативно-правовых документов	12	,5	,5	94,5
	не помню	2	,5	,5	95,0
	не правильно	1	,2	,2	95,5
	отсутствие освещениря	2	,5	,5	96,0
	отсутствие отчетов	12	,5	,5	96,5
	отсутствие соб	1	,2	,2	97,0
	отсутвия автомобильных стоянок	2	,5	,5	97,5
	проблемы с домофоном	12	,5	,5	98,0
	проблемы с лифтом	12	,5	,5	98,5
	смена счетчи	1	,2	,2	99,0
	уборка подъездов	12	,5	,5	99,5
	уборка терри	1	,2	,2	100,0
Всего		500	100,0	100,0	

Как оцениваете ответ, полученный на Ваше обращение, жалобу по вопросам жилищно-коммунального хозяйства вашего дома?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
--	--	---------	----------	--------------------	---------------------

Допустимо	Ответ полностью удовлетворил	27	4,2	54,8	54,8
	За получением ответа приходилось обращаться более одного раза	28	2,0	25,8	80,6
	Полученный ответ не соответствует моему запросу	14	1,0	12,9	93,5
	Затрудняюсь ответить	12	,5	6,5	100,0
	Всего	31	7,7	100,0	
Пропущенные	Системные	370	92,3		
Всего		500	100,0		

Что Вас не удовлетворило при исполнении вашего обращения к управляющему вашего дома и время найма подрядчика к решению проблемы, с которой вы обратились?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Качество оказанных услуг	2	,5	6,5	6,5
	Время выполнения заявок	4	1,0	12,9	19,4
	Квалификация подрядчика	4	1,0	12,9	32,3
	Вымогательство денег	2	,5	6,5	38,7
	Все удовлетворило	19	4,7	61,3	100,0
	Всего	31	7,7	100,0	
Пропущенные	Системные	470	92,3		
Всего		500	100,0		

Вынесли ли бы Вы на общем собрании о смене подрядной организации, если вас не удовлетворяет качество предоставляемых ими услуг?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	50	12,5	25,0	25,0
	Нет	200	37,4	75,0	100,0
	Всего	250	49,9	100,0	
Пропущенные	Системные	250	50,1		
Всего		500	100,0		

Отчитывается ли управляющий домом о проделанной работе и расходовании финансовых средств, собранных с жильцов дома в качестве квартплаты?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Отчитывается регулярно	39	9,7	19,5	19,5
	Отчитывается редко	56	14,0	28,0	47,5
	Не отчитывается	26	6,5	13,0	60,5
	Затрудняюсь ответить	179	19,7	39,5	100,0
	Всего	250	50,0	100,0	
Пропущенные Системные	250	50,0			
Всего	500	100,0			

Как Вы считаете, кто сможет обеспечить более эффективное и качественное управление многоквартирными домами?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Управляющие компании	110	27,4	27,5	27,5
	ТСЖ или иные объединения собственников	320	54,9	55,0	82,5
	Затрудняюсь ответить	70	17,5	17,5	100,0
	Всего	500	99,8	100,0	
Пропущенные Системные	0	,2			
Всего	500	100,0			

Почему Вы так считаете?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо		500	100,0	100,0	100,0
	более эффективная работа будет, у одного человека все	3	,7	,7	94,0
	Доверяю больше ТСЖ	4	1,0	1,0	95,0



Мы убрали УК и выбрали форму управления ТСЖ, мне больш	3	,7	,7	96,0
Наиболее эффективная стала работа как показала практи	3	,7	,7	97,0
Нравится и все	4	1,0	1,0	98,0
ТСЖ более заинтересованы, потому что сами собственни	4	1,0	1,0	99,0
ТСЖ лучше	4	1,0	1,0	100,0
Всего	500	100,0	100,0	

Изменилось что-либо за последние 2-3 года в деятельности жилищно-коммунальных служб?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо Все изменилось в лучшую сторону	10	2,5	2,5	2,5
Произошли значительные изменения в лучшую сторону	8	2,0	2,0	4,5
Произошли незначительные изменения в лучшую сторону	94	23,4	23,5	28,0
Ничего не изменилось	132	32,9	33,0	61,0
Произошли незначительные изменения в худшую сторону	8	2,0	2,0	63,0
Произошли значительные изменения в худшую сторону	20	5,0	5,0	68,0
Все изменилось в худшую сторону	28	7,0	7,0	75,0
Затрудняюсь ответить	100	24,9	25,0	100,0
Всего	500	99,8	100,0	
Пропущенные Системные				

Всего	500	100,0		
-------	-----	-------	--	--

Как вы оцениваете реформирование жилищно-коммунальных услуг?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Положительно - это позитивные перемены, изменение к лучшему	50	12,5	12,5	12,5
	Безразлично - бесполезные, не приводящие к позитивным переменам	350	62,3	62,5	75,0
	Отрицательно — преобразования не отражают интересы людей	60	15,0	15,0	90,0
	Затрудняюсь ответить	40	10,0	10,0	100,0
	Всего	500	99,8	100,0	
Пропущенные	Системные				
Всего		500	100,0		

Назовите позитивные результаты реформ в сфере ЖКХ.

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо		489	97,0	97,0	97,0
	Их нет	4	1,0	1,0	98,0
	какие еще позитивные	4	1,0	1,0	99,0
	не вижу не чего чтобы делалось	4	1,0	1,0	100,0
	Всего	500	100,0	100,0	

На что, по вашему мнению, должны обратить внимание городские власти для улучшения работы сферы ЖКХ?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо		467	91,5	91,5	91,5
	контроль за у	4	1,0	1,0	92,5
	контроль тар	3	,7	,7	93,5

контроль ьта	3	,7	,7	94,5
меньше рефор	1	,2	,2	95,5
повышение ко	1	,2	,2	96,5
ремонт подье	3	,7	,7	97,5
своевременны	8	2,0	2,0	99,5
ужесточить р	2	,5	,5	100,0
Всего	500	100,0	100,0	

Относится ли ваше жилье к категории "ветхое жилье" или находится в аварийном состоянии?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	6	1,5	1,5	1,5
	Нет	490	97,3	97,5	99,0
	Затрудняюсь ответить	4	1,0	1,0	100,0
	Всего	500	99,8	100,0	
Пропущенные	Системные		,2		
Всего		500	100,0		

Как давно построен ваш дом?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	До 5 лет	40	10,0	10,0	10,0
	От 6 лет до 15	112	27,9	28,0	38,0
	От 16 лет до 25	112	27,9	28,0	66,0
	От 26 лет до 39	56	14,0	14,0	80,0
	Более 40 лет	44	11,0	11,0	91,0
	Затрудняюсь ответить	36	9,0	9,0	100,0
Всего		500	99,8	100,0	
Пропущенные	Системные		,2		
Всего		500	100,0		

Как вы считаете, в каком состоянии находится Ваш дом?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент

Допустимо	Хорошем	238	59,4	59,5	59,5
	Удовлетворительном	254	38,4	38,5	98,0
	Плохом	8	2,0	2,0	100,0
	Всего	500	99,8	100,0	
Пропущенные	Системные				
Всего		500	100,0		

Проводился ли капитальный ремонт вашего дома в прошлом или текущем году?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	8	2,0	2,0	2,0
	Нет	484	95,8	96,0	98,0
	Затрудняюсь ответить	8	2,0	2,0	100,0
	Всего	500	100,0	100,0	
Пропущенные	Системные				
Всего		500	100,0		

Удовлетворены ли вы качеством проведенного ремонта?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Скорее да, чем нет	4	1,0	50,0	50,0
	Скорее нет, чем да	4	1,0	50,0	100,0
	Всего	8	2,0	100,0	
Пропущенные	Системные	493	98,0		
Всего		500	100,0		

Как Вы считаете, насколько условия проживания соответствуют стоимости жилищных услуг?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Условия хорошие, но цена намного завышена	110	27,4	27,5	27,5
	Условия вполне приличные и соответствуют стоимости жилищных услуг	124	30,9	31,0	58,5

	Условия плохие, но цена за услуги намного завышена	266	41,4	41,5	100,0
	Всего	500	99,8	100,0	
Пропущенные Системные					
Всего		500	100,0		

По Вашему мнению, ценовая политика за жилищно-коммунальные услуги оправдывает свою цену?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да, полностью оправдывает	26	6,5	6,5	6,5
	Какие-то услуги оправданы в ценовой политике	288	46,9	47,0	53,5
	Нет, полностью не оправданы	254	38,4	38,5	92,0
	Затрудняюсь ответить	32	8,0	8,0	100,0
	Всего	500	100,0	100,0	
Пропущенные Системные					
Всего		500	100,0		

Является ли Вас проблемой оплата жилищно-коммунальных услуг?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Оплата услуг жкх по существующим тарифам не вызывает финансовых трудностей	136	34,0	34,0	34,0
	Оплата является серьезной нагрузкой на семейный бюджет	336	59,0	59,0	93,0
	Готовы отказаться платить за услуги жкх, в случае, дальнейшего повышения тарифов	4	1,0	1,0	94,0

В течение нескольких месяцев не плачу за жилищно-коммунальные услуги	24	6,0	6,0	100,0
Всего	500	100,0	100,0	
Пропущенные Системные				
Всего	501	100,0		

Имеется ли у Вас социальная поддержка по оплате коммунальных услуг (субсидии)?

		Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	Да	70	17,5	17,5	17,5
	Нет	430	82,3	82,5	100,0
	Всего	500	99,8	100,0	
Пропущенные Системные					
Всего		500	100,0		

Сколько в рублях составляет Ваша субсидия?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	331	82,5	82,5	82,5
200	4	1,0	1,0	83,5
256	4	1,0	1,0	84,5
300	4	1,0	1,0	85,5
378	4	1,0	1,0	86,5
400	4	1,0	1,0	87,5
468	4	1,0	1,0	88,5
478	4	1,0	1,0	89,5
500	10	2,5	2,5	92,0
500-700	4	1,0	1,0	93,0
600	16	4,0	4,0	97,0
688	4	1,0	1,0	98,0
700	4	1,0	1,0	99,0
843	4	1,0	1,0	100,0
Всего	500	100,0	100,0	

Какую долю расходов в сумме квартплаты, по Вашему мнению,  
составляет в Вашей семье плата за коммунальные услуги?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо	301	75,1	75,1	75,1
1500	4	1,0	1,0	76,1
1600	4	1,0	1,0	77,1
2000	4	1,0	1,0	78,1
2100	4	1,0	1,0	79,1
2300	4	1,0	1,0	80,0
2500	4	1,0	1,0	81,0
3000	10	2,5	2,5	83,5
3600	4	1,0	1,0	84,5
3700	8	2,0	2,0	86,5
4200	4	1,0	1,0	87,5
4300	4	1,0	1,0	88,5
4500	18	4,5	4,5	93,0
4532	4	1,0	1,0	94,0
4562	4	1,0	1,0	95,0
500	4	1,0	1,0	96,0
5000	8	2,0	2,0	98,0
6200	4	1,0	1,0	99,0
7000	4	1,0	1,0	100,0
Всего	500	100,0	100,0	

Ваш пол?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо Мужской	227	43,4	45,4	45,4
Женский	273	52,2	54,6	100,0
Всего	500	95,6	100,0	
Пропущенные Системные	23	4,4		
Всего	523	100,0		

Ваш возраст?

	Частота	Проценты	Процент допустимых	Накопленный процент
Допустимо 18-29	121	23,1	24,2	24,2
30-39	114	21,8	22,8	47,0
40-49	81	15,5	16,2	63,2

	50-59	83	15,9	16,6	79,8
	60 и более	101	19,3	20,2	100,0
	Всего	500	95,6	100,0	
Пропущенные	Системные	23	4,4		
Всего		523	100,0		

Комбинационная таблица Ваш возраст? \* Ваш пол?

Количество

		Ваш пол?		Всего
		Мужской	Женский	
Ваш возраст?	18-29	61	60	121
	30-39	56	58	114
	40-49	39	42	81
	50-59	36	47	83
	60 и более	35	66	101
Всего		227	273	500