

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ГОСУДАРСТВА И ПРАВА
Кафедра государственного и муниципального управления

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ В ГЭК
И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ
ЗАИМСТВОВАНИЯ
Заведующий кафедрой
кандидат юридических наук
А.В.Ларионов
13.12 2017г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

«РЕФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ
(НА ПРИМЕРЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПОСЕЛОК
ТАЗОВСКИЙ)»

38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Магистерская программа «Публичное управление»

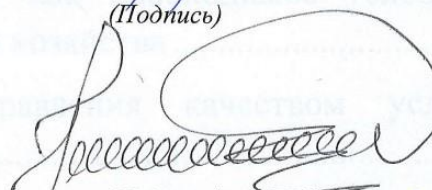
Выполнил работу
студент 3 курса
заочной формы обучения



(Подпись)

Глушков
Алексей
Викторович

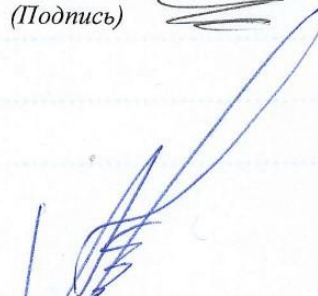
Научный руководитель,
доктор психологических наук,
профессор



(Подпись)

Науменко
Евгений
Александрович

Рецензент
директор департамента тарифной
политики, энергетики и
жилищно-коммунального
комплекса Ямало-Ненецкого
автономного округа



(Подпись)

Афанасьев
Дмитрий
Николаевич

Тюмень 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ В УСЛОВИЯХ РЕФОРМИРОВАНИЯ И ИЗМЕНЕНИЙ В РФ.....	10
1.1.Понятие, содержание и особенности реформирования жилищно- коммунального хозяйства в РФ.....	10
1.2. Основные тенденции и этапы развития жилищно-коммунального хозяйства.....	15
1.3. Нормативно-правовая база реформирования управления жилищно- коммунальным хозяйством в РФ.....	24
ГЛАВА 2 РЕФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ (на примере муниципального образования Тазовский район)».....	31
2.1 Система управления жилищно-коммунальным хозяйством Тазовского района.....	31
2.2 Оценка эффективности реформирования жилищно-коммунального хозяйства в Тазовском районе.....	39
ГЛАВА 3 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В РЕАЛИЗАЦИИ РЕФОРМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА.....	56
3.1 Управление качеством услуг как необходимое условие реализации реформы жилищно-коммунального хозяйства.....	56
3.2 Разработка системы управления качеством услуг жилищно- коммунального хозяйства.....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	69
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	72
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	79

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Российская Федерация – РФ

Жилищно-коммунальный комплекс – ЖКК

Жилищно-коммунальное хозяйство – ЖКХ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) во многом определяет условия жизнедеятельности человека и социальную инфраструктуру, формирует качество жизни населения, культуру быта и образ жизни, а также инвестиционную привлекательность территории. ЖКХ включает в себя жизненно важную сферу услуг, направленную на удовлетворение потребностей населения. Жилищно-коммунальное хозяйство - производственно-отраслевой комплекс, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры, создающий комфортабельные условия проживания людей, путём предоставления им широкого спектра коммунальных услуг.

Реформирование жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации прошло несколько важных этапов, в ходе которых были в целом выполнены задачи реформы оплаты жилья и коммунальных услуг, создания системы адресной социальной поддержки граждан, совершенствования системы управления многоквартирными жилыми домами, финансового оздоровления организаций жилищно-коммунального комплекса, развития в жилищно-коммунальной сфере конкурентных рыночных отношений и привлечения частного сектора к управлению объектами коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда. Тем не менее, конечные цели реформы - обеспечение нормативного качества жилищно-коммунальных услуг и нормативной надежности систем коммунальной инфраструктуры, повышение энергоэффективности систем коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда, оптимизация затрат на производство коммунальных ресурсов и затрат по эксплуатации жилищного фонда - на сегодняшний день не достигнуты.

Актуальность магистерской работы обусловлена несколькими причинами.

Во-первых, опыт проведения реформ в жилищно-коммунальном хозяйстве, показал, что решения, касающиеся реформирования отношений в этой сфере экономики, нередко не были увязаны с общенациональной политикой в области установления цен на энергоносители, динамикой доходов населения, процессом передачи в муниципальную собственность объектов жилищно-коммунального хозяйства и другими факторами. На уровне местного самоуправления, за редким исключением, нет осознанной, последовательной и целенаправленной работы в этой сфере.

Во-вторых, большинство системных проблем реформирования отрасли до сих пор остаются нерешёнными. Бюджеты территорий несут значительные дополнительные расходы по содержанию принятых в муниципальную собственность объектов, во многих случаях превосходящие возможности налоговой базы многих территорий. Возросли дотационные выплаты, увеличилось число дотационных бюджетов.

К 2016 г. степень износа основных фондов коммунального хозяйства страны составила: по теплоснабжению - 52,7%, водоснабжению - 47%, электрических сетей - 70%.¹

Как следствие этого наблюдается, с одной стороны, убыточность большинства предприятий ЖКХ, низкое качество, с другой стороны большая себестоимость формируемых ими услуг.

Важно подчеркнуть, что эта сфера не сегодняшний день должна иметь хорошие инвестиции, как внутренние, так и внешние. Важно и то, что тарифная политика должна строиться на экономически обоснованной системе, быть открытой для общества и отражать стоимость услуг.

Проблема исследования состоит в необходимости изучения управления жилищно-коммунального хозяйства в ходе реформирования и модернизации данной системы, и разработке практических рекомендаций

¹ Разнобарский И.И. Государственное регулирование жилищно-коммунального хозяйства для целей формирования инновационного развития жилищно-коммунального хозяйства в Иркутской области // Актуальные проблемы права, экономики и управления. 2015. № 11. С. 58-59.

направленных на усовершенствования деятельности управляющих компаний и решению проблем возникающих в ходе реформирования жилищно-коммунального хозяйства.

Степень научной разработанности темы. При подготовке магистерской диссертации были использованы труды Аболина А.А.¹, Графова А.А.² Чернышова Л.Н.³, Ражева С.П.⁴ и др.

Последствия проводимой реформы изучали Кузнецова А. И.⁵, Г. Леонтьев⁶, Е. Костюшина, П. Ореховский, Н.Н. Минаков. Перспективы и проблемы жилищно-коммунального хозяйства в рамках реформирования отрасли изучали Н.Е. Афанасьев, А. Башкатова, Попов В.Г.⁷, В.В. Мищенко, Ю.В. Павленков. Приоритетные направления реформирования жилищно-коммунального хозяйства исследовали Н. Демидова, И.В. Линева.

Объектом магистерской работы является жилищно-коммунальное хозяйство Тазовского муниципального района, предметом - проблемы реализации реформы жилищно-коммунальное хозяйства на муниципальном уровне и направления их решения.

¹ Аболин А.А. Основные направления реформирования ЖКХ муниципальных образований. //Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ. 2010. №2. С. 37-40.

² Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций. // Экономика и управление: российский научный журнал. - СПб.: № 2(52), С.17-19.; Графов А.А. Организационно-экономические особенности инновационного процесса при производстве жилищно-коммунальных услуг. / Приоритеты инновационного развития регионов: коллективная монография - СПб.: Астерион, 196 с.

³ Чернышов Л.Н. Роль государства в формировании современной жилищной политики и реформировании коммунального хозяйства муниципальных образований //Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ. - 2005. - №2 часть II. - С.5-10

⁴ Ражев С.П. Общее заключение о реформировании ЖКХ. //Аналитический вестник. – 2009. - № 9. – С. 40-47; Ражев С.П. Предложения по решению проблем и ускорению процесса реформирования жилищно-коммунального хозяйства //Аналитический вестник. – 2009. - № 12 – С. 34-40.

⁵ 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.

⁶ Леонтьев Г. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: государство должно вернуться в отрасль /Г.Леонтьев// Муниципальная Власть. - 2017. – № 1. – С.83-84.

⁷ 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.

Цель - выявить основные проблемы реформирования жилищно-коммунального хозяйства на современном этапе и разработать предложения по их решению (на примере муниципального образования поселок Тазовский). Достижение поставленной цели возможно при решении следующих задач:

- рассмотреть понятие жилищно-коммунального хозяйства;
- определить этапы и современные направления реформирования отрасли ЖКХ в РФ;
- изучить нормативно-правовую базу реформирования жилищно-коммунального хозяйства в РФ;
- классифицировать основные методы оценки эффективности реформы ЖКХ в муниципальном образовании;
- оценить эффективность реформирования жилищно-коммунального хозяйства в муниципальном образовании поселок Тазовский;
- обосновать управление качеством услуг как необходимое условие реализации реформы жилищно-коммунального хозяйства;
- разработать систему управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства.

Нормативно-правовую базу магистерской диссертации составили Конституция Российской Федерации¹; Жилищный кодекс Российской Федерации²; Федеральные Законы РФ: «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»³, «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»⁴, «О Фонде

¹ Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г.: по сост. на 21 марта 2014 г. №6-ФКЗ. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2009. № 4. Ст. 445.

² Жилищный кодекс РФ от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ (по состоянию на 29 июля 2017 г. № 279-ФЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 14

³ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» от 30.12.2004 г. №210-ФЗ. (по состоянию на 26 июля 2017 г. № 205-ФЗ) Федеральный Закон Российской Федерации // Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 36.

⁴ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 23.11.2009 г. №261-ФЗ. (по состоянию

содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»¹; Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении концепции федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования ЖКХ на 2010 - 2020 годы»²; «О внесении изменений в окружную долгосрочную целевую программу «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Ямало-Ненецком автономном округе на период 2010 - 2015 годов и на перспективу до 2020 года»³; Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 декабря 2013 г. N 1144-П "Об утверждении государственной программы Ямало-Ненецкого автономного округа «Энергоэффективность и развитие энергетики, обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения на 2014 - 2020 годы».

Эмпирическую базу исследования составили материалы аналитических отчётов, размещённых на официальном сайте Министерства регионального развития России, Фонда содействия реформированию ЖКХ, официального сайта Правительства ЯНАО. Также использовались данные статистической отчётности, публикуемые Федеральной службой государственной статистики Российской Федерации и Территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по ЯНАО.

Новизна магистерской диссертации заключается в следующем:

на 29 июля 2017 г. № 279-ФЗ) Федеральный Закон Российской Федерации // Собрание законодательства Российской Федерации от 30 ноября 2009. № 48 ст. 5711.

¹ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» от 24.07.2007 г. №185-ФЗ, по состоянию на 29 июля 2017 г. №267-ФЗ. Федеральный Закон Российской Федерации // Собрание законодательства Российской Федерации от 23 июля 2007. № 30 ст. 3799.

² «Об утверждении концепции федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования ЖКХ на 2010 – 2020 годы» Распоряжение Правительства РФ от 2 февраля 2010 г №102-р. // Российская газета. 2010. Режим доступа: <https://rg.ru/2010/02/16/jkx-site-dok.html> (дата обращения 10.09.2017)

³ О внесении изменений в окружную долгосрочную целевую программу «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Ямало-Ненецком автономном округе на период 2010 - 2015 годов и на перспективу до 2020 года» Постановление от 15.04.2011 г № 200-П// Режим доступа: <http://правительство.янао.рф/> (дата обращения 10.09.2017)

- 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;
- рассмотрена хроника развития системы управления жилищно-коммунального хозяйства и структура управления жилищно-коммунальным хозяйством в муниципальном образовании поселок Тазовский.

Практическая значимость магистерской диссертации заключается в возможности использования результатов исследования в совершенствовании деятельности органов местного самоуправления в реализации реформы жилищно-коммунального хозяйства. Авторские предложения по внедрению системы управления качеством услуг ЖКХ могут быть апробированы предприятиями и организациями жилищно-коммунального комплекса с целью повышения эффективности деятельности.

Структура магистерской диссертации состоит из введения, трех глав, состоящих из шести параграфов, заключения, списка литературы и приложения.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ В УСЛОВИЯХ РЕФОРМИРОВАНИЯ И ИЗМЕНЕНИЙ В РФ

1.1. Понятие, содержание и особенности реформирования жилищно-коммунального хозяйства в РФ

Жилищно-коммунальное хозяйство - это важнейшая социально-экономическая сфера народного хозяйства России, сложный, многоотраслевой производственно-технический комплекс. Жилищно-коммунальная система может характеризоваться территориально-поселенческим типом. Тем самым становясь компонентом городской среды.

Сфера ЖКХ затрачивает так или иначе все социальные стороны жизнедеятельности людей и социальных институтов, тем самым являясь особой инфраструктурой. Поэтому управления ею должно анализироваться с позиции функциональных отношений, которые обеспечивают реализацию социально необходимых условий жизни населения и реализацию их потребностей. Как объект социального управления жилищно-коммунальное хозяйство по мнению исследователей должно рассматриваться не только как отраслевая сфера, занимающаяся обеспечением ремонтных работ по жилью и коммунальное обслуживание, но и управление ЖКХ как особой сферой, различая ее как разных сторон, внешней и внутренней.¹

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-, электро-коммуникациями.²

¹ Дударенко С.Л. Сущность и понятие системы жилищно-коммунального хозяйства // Молодые ученые. 2015. № 6. С. 79-84.

² Леонтьев Г. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: государство должно вернуться в отрасль // Муниципальная Власть. - 2017. - № 1. - С.83.

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).¹

В научной мире данное понятие «ЖКХ» сегодня широко применима, тем не менее существует разные точки зрения по поводу его понимания. Часто встречающиеся такие:

-это комплекс, которые оказывает услуги населению и поддержания жилищного фонда;

-это сфера состоящие из коммунальных служб, которые выполняют свои функции по удовлетворению коммунально-бытовых потребностей общества.²

Таким образом, ЖКХ можно рассматривать не только как одну из отраслей народного хозяйства, производящую услуги, необходимые для формирования условий жизни общества, но и как территориально-отраслевую подсистему муниципальной социально-экономической системы государства. По мнению В. Починалина «степень развития и объем деятельности ЖКХ прямо влияет на уровень благосостояния общества, бытовые условия его проживания, а также на уровень производительности труда».³

Эффективное функционирование многофакторного механизма ЖКХ во многом зависит от того, кто и каким образом управляет им, а также регулирует его деятельность. Управление муниципальным ЖКК относится к компетенции

¹ Чанышев И.Р. Экономическое содержание жилищно-коммунального комплекса в условиях его реформирования // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2014. № 44 (281). С. 20-29.

² Комиссарова Л.А. ЖКХ как фактор устойчивого социально-экономического развития страны// Вестник НГИЭИ. - 2010. – № 1. – С. 184-191.

³ Починалин В. Жилищную проблему можно решить с помощью населения //Российские регионы. - 2009. - № 1. – С. 8.

поселений. Муниципальные службы выполняют сегодня межпоселенческие функции, которые заключаются:

-в организации электорогазоснабжение;

-строительство и содержание автомобильных дорог общего пользования;

-утилизация и сортировка твёрдых коммунальных отходов.¹

В целом именно состояние жилищного хозяйства оказывает первостепенное влияние на развитие всего городского или муниципального хозяйства, транспорта, коммунальных и других предприятий. По мнению, Королева Е.Л. «с ростом городов острой становится проблема благоустройства городских территорий муниципального образования. Эта проблема также требует тщательно взвешенных управленческих решений, связанных с планированием работы предприятий благоустройства и использованием территориальных ресурсов в рамках существующей социально-политической системы».² Таким образом, ЖКХ относится к крупным сферам, предназначенных в целях совершенствования эксплуатации жилищного фонда, а так же снабжения общества ЖКУ.

Выделим основные понятия, которые составляют структуру ЖКХ. Основу жилищного хозяйства составляет жилищный фонд выступающий совокупностью всех жилых помещений независимо от форм собственности: жилые и специализированные дома, служебные жилые помещения, иные жилые помещения пригодные для проживания. Весь жилищный фонд можно подразделить на:

1. частный жилищный фонд, состоящий из:

¹ Романов Н.В. Новый импульс реформы ЖКХ. //Тюменская правда: сегодня. - 2009. - № 42. – С. 4.

² Королева Е.Л. Основные вехи развития жилищно-коммунального хозяйства в России //Экономические науки. Государственное регулирование экономики. - 2016. – №15. – С.53-56.

- фонда, находящегося в собственности граждан по закону;
- фонда, находящийся в собственности юридических лиц, построенный или приобретенный за счет их средств, в том числе за счет средств жилищных, жилищно-строительных кооперативов, с не полностью выплаченным паевым взносом;

2. государственный жилищный фонд, состоящий из:

- фонда ведомственного, который находится в хозяйственном ведении государственных предприятий, а так же в управлении государственных учреждений;
- фонд, находящийся в собственности субъектов РФ, а также неведомственный фонд, находящийся в хозяйственном ведении государственных предприятий или оперативном управлении государственных учреждений, относящихся к соответствующему виду собственности.¹

По мнению Зотова В.Б., «кризисное состояние ЖКК в большинстве муниципальных образований РФ стало проблемой общегосударственного значения. Причинами кризиса явились многолетнее недофинансирование и неэффективная тарифная политика, предопределяющие дотационность отрасли, высокие затраты на оказание услуг, отсутствие у обслуживающих предприятий экономических стимулов снижения затрат, а у получателей ЖКУ - возможности влиять на их количество и качество, неэффективная система управления, неразвитость конкурентной среды, высокая степень износа основных фондов, большие потери теплоэнергии, воды и других ресурсов».²

При реформировании ЖКХ необходимо опираться на следующие факторы:

¹ Жилищный кодекс РФ от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ (по состоянию на 29 июля 2017 г. № 279-ФЗ)// Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 14

² Система муниципального управления / Под ред. В.Б. Зотова. – СПб.: Питер, 2007. – С. 71.

- принцип профессионализма, который должен быть основополагающим при выработке мероприятий реформы жилищно-коммунальной сферы;

- жилищная политика должна носить целенаправленный характер, что предполагает чёткие цели и задачи с учётом рассматриваемого временного периода и специфики мероприятий;

- нужно ориентироваться на принцип непрерывности реформирования жилищно-коммунальной сферы, который предполагает разработку поэтапной программы реформирования. Это не только преемственность опыта других регионов и городов, но и корректировка с учётом собственных особенностей жилищно-коммунальной сферы;

- принцип обратной связи. Информационное обеспечение руководства местного самоуправления об общественном мнении позволит учесть пожелания и указанные недостатки работы в ходе реформирования жилищно-коммунальной сферы.¹

Подводя итог по параграфу, можно сделать следующие выводы:

Во-первых, ЖКХ включает множество подотраслей: техническое обслуживание жилья; благоустройство: дорожно-мостовое хозяйство, озеленение; ресурсоснабжение: тепло, электричество, вода, канализация, газ; бытовое обслуживание и др. Тем самым становясь компонентом городской среды.

Сфера ЖКХ затрачивает так или иначе все социальные стороны жизнедеятельности людей и социальных институтов, тем самым являясь особой инфраструктурой. Поэтому управления ею должно анализироваться с позиции функциональных отношений, которые обеспечивают реализацию социально необходимых условий жизни населения и реализацию их потребностей. Как объект социального управления жилищно-коммунальное

¹ Романов Н.В. Новый импульс реформы ЖКХ. //Тюменская правда: сегодня. - 2009. - № 42. – С. 4.

хозяйство по мнению исследователей должно рассматриваться не только как отраслевая сфера, занимающаяся обеспечением ремонтных работ по жилью и коммунальное обслуживание, но и управление ЖКХ как особой сферой, различая ее как разных сторон, внешней и внутренней.

Во-вторых, степень развития и объем деятельности ЖКХ непосредственно влияют на уровень благосостояния населения, бытовые условия его жизни, санитарно-гигиенические условия и чистоту водного и воздушного бассейна, а также на уровень производительности труда.

В-третьих, главная цель реформы ЖКК - повышение качества и надежности предоставления жилищно-коммунальных услуг за счет развития экономических отношений в отрасли, открытия рынка услуг для частного бизнеса, эффективного регулирования естественных монополий, стимулирования ресурсосбережения, развития инициативы собственников жилья.

1.2. Основные тенденции и этапы развития жилищно-коммунального хозяйства

Жилищно-коммунального хозяйство, как отрасль является одной из главных жизнеобеспечивающих сфер общества, выступая объективным индикатором качества и уровня жизни общества. Поэтому проведения реформ невозможно без и рассмотрения прошлого опыта развития жилищно-коммунального хозяйства в РФ. В реформировании ЖКХ выделяются несколько этапов:

- 1991-1996 гг.
- 1997-2000 гг.
- 2001-2004 гг.
- 2005-2008 гг.;

- 2008 г.- настоящее время.¹

Первый период, можно охарактеризовать появлением муниципального жилищного фонда, так же период связан с появлением таких мероприятий как приватизацией жилья, отменой ограничений на частную собственность, а так же принятием новых нормативно-правовых актов по управлению жилищным фондом. Так в 1992 году выходит ряд федеральных законов и постановлений, которые положили начало реформе жилищно-коммунального хозяйства и управления жилищным фондом.

Впервые в законодательных актах была отмечена необходимость поэтапного перехода (в течение пяти лет). Так Федеральный закон № 4218-1 «Об основах федеральной жилищной политики» устанавливает новые нормы по оплате жилья и коммунальных услуг по договору найма, с полным погашением издержек на коммунальные услуги и на содержание и ремонт жилья с применением мер социальной защиты граждан.²

Происходит формирование нового рынка недвижимости и жилья, устанавливаются принципы по приватизации государственного и муниципального жилищного фонда. В эти же годы образовывается Комитет по жилищно-коммунальному хозяйству в структуре Минстроя РСФСР.

В 1996 г. происходит реформирование системы оплаты жилищно-коммунальных услуг и жилья, внедрение адресной программы субсидий и помощь гражданам в строительстве и приобретении нового жилья благодаря региональным и местным субсидиям. Так же в этот период происходит разделение функций на заказчиков и подрядчиков, которых возложены функции по обслуживанию жилищного фонда. Были проведены и первые

¹ Лысенков А. Реформа жилищно-коммунального хозяйства и антикризисного управления /А. Лысенко// Пробл. Теории и практики управления. - 2016. – № 2. – С.65-71.

² Об основах федеральной жилищной политики. Закон РФ от 24 декабря 1992 г. № 4218-1// Российская газета. 1993 г. № 15.

конкурсы на содержание жилищного фонда. Создаются первые товарищества собственников жилья.¹

В 1996 г. выходит Указ Президента РФ от 29 марта 1996 г. № 431 «О новом этапе реализации Государственной целевой программы "Жилище"», определивший основные цели и задачи на ближайшие годы с перспективой до 2000 года. Предусматривалось дальнейшее повышение социальной направленности программы, выполнение которой предполагало решать задачи:

- защиты малоимущих групп населения при переводе жилищной сферы в безубыточный режим;
- проблемы обеспечения жильем военнослужащих, северян, и других категорий граждан;
- развития частной собственности на жилье;
- повышения качества жилищного строительства, усовершенствования системы эксплуатации, ремонта и финансирования ЖКХ;
- расширения полномочий исполнительной власти субъектов Федерации и органов местного самоуправления для улучшения жилищных условий.²

Второй период, характеризовался изменениями в законодательной базе. Важным нормативным актом стал Указ Президента РФ от 28 апреля 1997 г. № 425 «О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации»³, рассматривающий вопросы платежей населения на покрытие затрат на все виды жилищно-коммунальных услуг.

¹ Лысенков А. Реформа жилищно-коммунального хозяйства и антикризисного управления /А. Лысенко// Пробл. Теории и практики управления. - 2016. – № 2. – С.65-71.

² О новом этапе реализации Государственной целевой программы "Жилище" Указ Президента РФ от 29 марта 1996. № 431 // Собрание законодательства Российской Федерации 1996. № 14. Ст. 1431

³ О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации. Указ Президента РФ от 28 апреля 1997 г. № 425 // Собрание законодательства Российской Федерации от 5 мая 1997. № 18, ст. 2131

По новому Указу такая процедура должна была возрасти с 35 % в 1997 году до 100% в 2003 году. Введение единого порядка государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним привело к формированию системной платформы данных о правах на недвижимость и усилению защиты прав собственников на недвижимое имущество.

В 1998 году, во первых, был принят нормативно-правовой акт, предусматривающий организацию Государственного Агентства по ипотечному жилищному кредитованию, во-вторых государство стало выдавать государственные жилищные сертификаты. Однако начавшийся экономический кризис в 1998 году негативно отразился на реформировании рынка жилищно-коммунальных услуг. Основной проблемой стало невозможность до конца компенсировать за счет бюджетных средств уровней (федерального, регионального, местного) власти перед предприятиям ЖКК льготы и субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг.¹

Существенно в этот период снизилась активность на жилищном рынке недвижимости. Покупательская способность общества существенно снизилась. Происходит рост оплаты жилищно-коммунальных услуг, вызванные принятием Постановления Правительства РФ от 2 августа 1999 г. N 887 «О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах по социальной защите населения»², который предоставил право утверждения нормативов потребления жилищно-коммунальных услуг и установления ставок и тарифов на жилищно-коммунальные услуги (кроме тарифов на электроэнергию и газ) местным органам власти.

¹ Леонтьев Г. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: государство должно вернуться в отрасль // Леонтьев Г. // Муниципальная Власть. - 2017. - № 1. - С.83-84.

² О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах по социальной защите населения. Постановление Правительства РФ от 2 августа 1999 г. № 887 // Собрание законодательства Российской Федерации от 16 августа 1999. № 33 ст. 4116.

Третий период, был ознаменован началом реформирования жилищно-коммунального хозяйства и вызвано это было принятием государственной целевой программы «Жилище» на 2002 - 2010 гг. Основными задачами данного документа являлись:

- усиление адресной социальной поддержки населения по оплате жилищно-коммунальных услуг;
- формирование финансовых инструментов доступности приобретения жилья для граждан с достаточной платежеспособностью;
- оказание помощи малоимущим гражданам в улучшении жилищных условий за счет средств местных бюджетов в пределах установленных социальных стандартов;
- формирование условий позволяющих ускорить строительство жилья и повышения качества строительных работ;
- обеспечение определённых законом категорий граждан жильем за счет средств из федерального бюджета.¹

Так же в подпрограмме «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации» указывается, что будет происходить переход к новой модели устойчивого развития жилищно-коммунального хозяйства.

Важной вехой в сфере ЖКХ стало принятие двух Кодексов: Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ² и Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. №

¹ О федеральной целевой программе "Жилище" на 2002 - 2010 годы. Постановление Правительства РФ от 17 сентября 2001 г. № 675 // Собрание законодательства Российской Федерации от 24 сентября 2001. № 39, ст. 3770.

² Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 14.

190-ФЗ¹. Данные нормативные документы обеспечили правовую основу эффективного развития рынка жилья, современных форм управления жилищным фондом, внедрения градостроительного планирования, применения открытых аукционов предоставления прав на земельные участки застройщикам; способствовали совершенствованию ипотечного кредитования

Четвёртый период, был нацелен на решение основных задач реформирования жилищно-коммунального комплекса. Появился новый проектный подход - национальные проекты, деятельность которых способствовало активизации в проведении реформирования ЖКХ на региональном и местном уровнях. Существенно стало улучшаться качество жилищного фонда за счет ликвидации аварийного жилья и финансовой поддержки при проведении капитального ремонта многоквартирных домов.

С 2006 г. развивается приоритетный национальный проект «Доступное и комфортное жилье - гражданам России», основные характеристики которого, включая финансовое обеспечение, нашли отражение в новой редакции федеральной целевой программы «Жилище» на 2002 - 2010 гг., принятой в конце 2005 г.²

В 2007 г. вопросы о реформировании жилищно-коммунального хозяйства рассматривались на Президиуме Государственного совета РФ, и уже в июле 2007 года был утверждён Комплекс основных направлений по реформированию ЖКХ РФ на 2007 - 2008 гг., так же был принят Федеральный закон «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства».³ Основной деятельностью Фонда является выработка

¹ Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 190-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 16.

² 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.

³ О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства. Федеральный закон от 21 июля 2007 г. № 185-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 23 июля 2007. № 30 ст. 3799

безопасных и удобных факторов жизни людей, так же сюда можно отнести стимулирование ЖКХ, внедрение эффективных механизмов управления фондом, обеспечения ЖКХ энергосберегающими технологиями.

Пятый период продолжается по настоящее время, однако на начальном этапе были так же внесены изменения по реформированию жилищно-коммунального хозяйства. Особенностью данного этапа стало и использование программно-целевого метода в процессе преобразования в сфере ЖКХ. Его применение позволяет более эффективно и целенаправленно распределять ресурсы для достижения определенных социальных целей. Программно-целевое планирование специфически реализуется на уровне отдельных субъектов РФ и предполагает осуществление стратегического и тактического планирования, создание системы ведомственного и межведомственного планирования и проектного, управления в соответствии с целями и ожидаемыми результатами, разработку системы основных измеряемых показателей для оценки эффективности управления.¹

В феврале 2010 года Правительство РФ утвердило распоряжение №102-р «Концепция федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования ЖКХ на 2010 - 2020 годы».² Целями программы являются обеспечения проведения соответствующих современным требованиям капитальных ремонтов жилых домов, включая требование энергоэффективности; снижения уровня износа объектов коммунальной инфраструктуры; достижения финансовой устойчивости предприятий коммунальной сферы.

В целях помощи в развитии жилищного строительства был принят Федеральный закон от 24 июля 2008 г. № 161-ФЗ «О содействии развитию

¹ 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.

² Распоряжение Правительства РФ от 2 февраля 2010 г. № 102-р Об утверждении Концепции федеральной целевой программы "Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010 - 2020 годы" // Российская газета, 2010.

жилищного строительства».¹ Данный этап характеризуется активной деятельностью Фонда содействия реформированию ЖКХ. С 2008 по 2012 годы Фондом содействия реформирования ЖКХ в ходе реализации программ переселения граждан из аварийного жилищного фонда выполнено 572 заявки 79 субъектов РФ. С 2013 года программами Фонда содействия по реформированию ЖКХ охвачено 82 субъекта Российской Федерации. Основной целью деятельности Фонда "РЖС", сформулированной в законе ФЗ-161 «О содействии развитию жилищного строительства», является обеспечение населения России комфортной для проживания средой и содействие повышению качества жизни населения. Эта цель достигается, во-первых, за счет увеличения объема предложения жилья в регионах, характеризующихся платежеспособным спросом на жилье, а также повышения доступности жилья за счет снижения цен на жилые помещения, возводимые на земельных участках Фонда.

В настоящий момент рынок жилья в России находится в стадии активного формирования. Создание развитого рынка является приоритетным направлением внутренней политики государства, прежде всего в силу того, что именно комфортные жилищные условия во многом определяют качество жизни населения. Развитый рынок жилья характеризуется несколькими основными критериями:

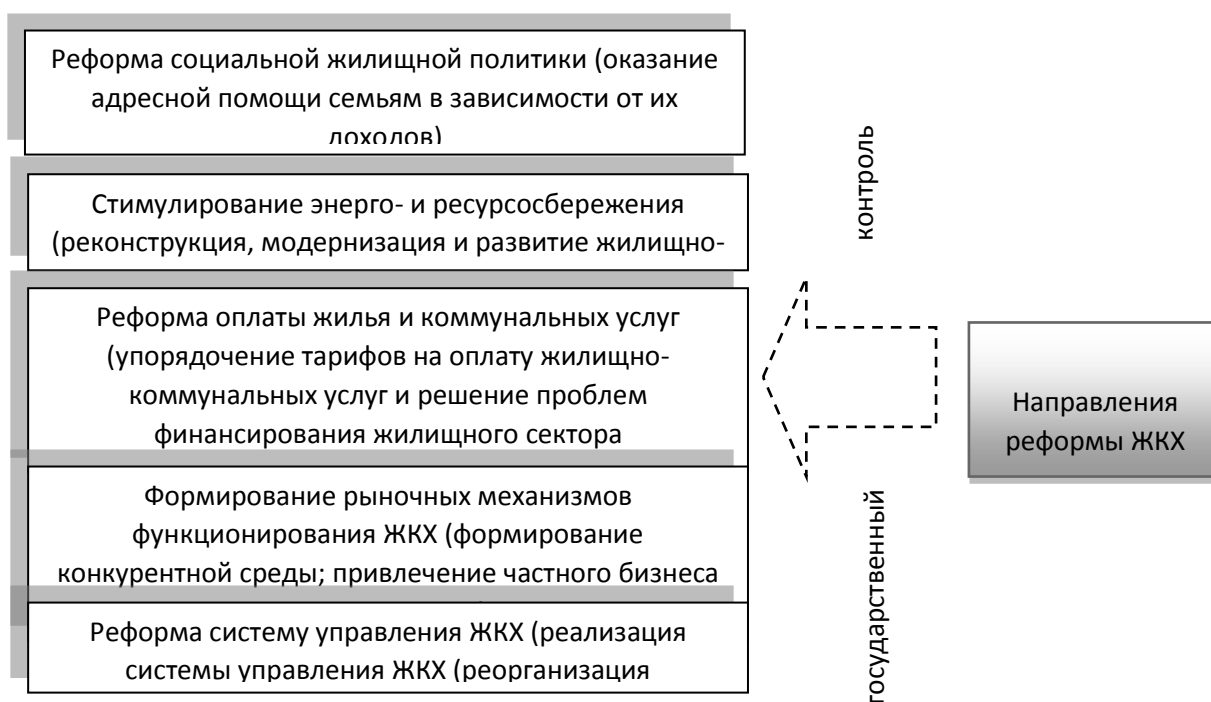
- отсутствие дефицита предложения;
- прозрачность и обоснованность ценообразования на рынке;
- доступность жилья для населения, базирующаяся на предыдущих двух критериях и наиболее точно отражающая уровень развития жилищного рынка.

Основными направлениями реформы ЖКХ на современном этапе являются следующие:

¹ О содействии развитию жилищного строительства Федеральный закон от 24 июля 2008. № 161-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 28 июля 2008 г. № 30 (часть II) ст. 3617

1. Обеспечение финансовой стабилизации ЖКХ, как основного условия формирования рыночных отношений в этом секторе экономики;
2. Обеспечение мер социальной защиты малоимущих граждан при переходе на полную оплату ЖКУ.
3. Формирование рыночных механизмов и обеспечение условий для снижения издержек и повышения качества ЖКУ.
4. Реконструкция, модернизация и развитие жилищно-коммунального комплекса, организация энерго- и ресурсосбережения и привлечение инвестиций в эту сферу.
5. Совершенствование государственного регулирования и контроля в жилищной сфере.
6. Повышение гражданской инициативы в управлении многоквартирным домом, становление системы контроля населением качества предоставляемых ЖКУ.

Сегодня реформирование ЖКХ определено многими приоритетными целями и задачами (рисунок 1.1.).¹



¹ Безруких Ю.А. Современное состояние российской экономики в сфере ЖКХ [Электронный ресурс] // Лф СибГТУ, г. Лесосибирск. 2016. С.1 - Режим доступа: http://science-bsea.narod.ru/2007/ekonom_2007_2/bezrukih_sovremen.htm (дата обращения 20.09.2017)

Рисунок 1.1. Направления реформы ЖКХ на современном этапе

Государственный контроль жилищно-коммунальной сферы как одно из ключевых направлений реформы ЖКХ заключается в контроле за деятельностью естественных монополий и установлении тарифов на их работы (услуги); соблюдении установленных региональных стандартов качества предоставления жилищно-коммунальных услуг; принятых нормативных правовых актов, норм, правил, регламентирующих порядок эксплуатации и ремонта жилищного и нежилого фонда, объектов коммунального назначения.

1.3. Нормативно-правовая база реформирования управления жилищно-коммунальным хозяйством в РФ

Повышенная социальная значимость жилищно-коммунальной сферы требует активного участия государства в регулировании процессов ее функционирования и развития. Ни в одной стране проблемы данной сферы не решаются исключительно рыночными методами, везде присутствует государственная поддержка ее развития, как и других структурных элементов городской инфраструктуры. Следовательно, необходимо разумное сочетание государственного и рыночного регулирования механизмов развития жилищно-коммунального хозяйства, которое послужит основой для формирования социально-ориентированной жилищной политики России, как социального государства.

Основу нормативно-правовой реформирования управления жилищно-коммунальным хозяйством в РФ составляют: Конституция РФ, Жилищный Кодекс РФ, Градостроительный Кодекс РФ и Федеральный закон РФ от 21 июля 2007 г. № 185 «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства», Федеральная целевая программа «Жилище» на

2002 - 2010 г. Приоритетный национальный проект «Доступное и комфортное жилье - гражданам России» на 2005 - 2010 г.

Конституцией РФ рассматривается в первую очередь нормативно-правовая основа ЖКХ.¹ Нормы, содержащиеся в конституции, определяют содержание других нормативных актов, регулирующих жилищные правоотношения. Конституция относит жилищное законодательство к совместному ведению Федерации и ее субъектов, в отличие от гражданского законодательства, которое относится к исключительному ведению Российской Федерации. Таким образом, субъектам РФ предоставляется право иметь собственное жилищное законодательство по вопросам, не урегулированным федеральным законодательством. При этом законы и иные нормативные правовые акты субъектов РФ не могут противоречить федеральным законам, при наличии же противоречия между федеральным законом и иным актом, изданным в Российской Федерации, действует федеральный закон.

Статья 4 Жилищного Кодекса РФ определяет предмет жилищного законодательства, включая в перечень отношений, регулируемых жилищным законодательством, помимо других, отношения по предоставлению коммунальных услуг (п.10) и внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги (п.11). В частности, Жилищный кодекс РФ определяет объекты жилищных прав, права и обязанности собственника жилого помещения, положения о капитальном ремонте, порядок предоставления жилого помещения по договору социального найма и т.д.

Согласно ст. 1. Жилищного кодекса РФ, жилищное законодательство основывается на необходимости обеспечения органами государственной власти и органами местного самоуправления условий для осуществления гражданами права на жилище, его безопасности, на неприкосновенности и недопустимости произвольного лишения жилища, на необходимости

¹ Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30 декабря 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 г. № 7-ФКЗ) // Российская газета. № 1. 2009.

беспрепятственного осуществления вытекающих из отношений, регулируемых жилищным законодательством, прав. Ст. 5 Жилищного Кодекса РФ устанавливает, что в соответствии с Конституцией РФ жилищное законодательство находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов РФ.

Жилищный кодекс РФ содержит статьи характеризующие разграничение компетенций органов государственной власти РФ в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В Жилищном Кодексе РФ предпринята попытка четкого разграничения компетенции органов государственной власти РФ и субъектов РФ в области жилищных отношений. Данное разграничение должно учитываться при принятии указанными органами законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих эти отношения.

Понятие компетенции в данном случае охватывается не только издание законов и иных нормативных правовых актов, но и деятельность в сфере жилищных отношений, осуществляемая в соответствии с жилищными нормами.

В нормативным документом, регулирующим ЖКХ является принятый в середине 2008 года Федеральный закон «О содействии развитию жилищного строительства».¹ Впоследствии в рамках реализации Закона был создан Федеральный Фонд содействия развитию жилищного строительства. Фонд уполномочен регулировать вопросы по проведению аукционов земельных участков под строительство жилья, по поддержке предприятий - производителей строительных материалов, отвечает за обеспечение инфраструктурой промышленных парков, технопарков, бизнес-инкубаторов. Правительство Российской Федерации передало Фонду земельные участки, находящиеся в федеральной собственности и предназначенные для строительства в качестве имущественного взноса Российской Федерации.

¹ О содействии развитию жилищного строительства: Федеральный закон от 24.07.2008 № 161-ФЗ (ред. от 10.07.2012) // Собрание законодательства РФ. 2008. № 30 (ч.2). ст. 3617.

Управление жилищно-коммунальным хозяйством тесно связано с государственной инвестиционной политикой. Нормативно-правовую основу в данной сфере образует целый ряд правовых актов, ключевым из которых является Федеральный закон «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений».¹

Законодательная база, регламентирующая ЖКХ, в последние годы активно обновляется. Среди наиболее значимых преобразований является Федеральный закон «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»², который устанавливает правовые и организационные основы оказания финансовой поддержки органам государственной власти субъектов РФ по реформированию жилищно-коммунального хозяйства и предусматривает создание некоммерческой организации (государственной корпорации), осуществляющей функции по софинансированию проведения капитального ремонта многоквартирных домов и переселения граждан из аварийного жилищного фонда.

В рамках реформирования ЖКХ была также утверждена Федеральная целевая программа «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010- 2020 годы».³

Целевой платформой программы, должно стать обеспечение к 2020 г. собственников всеми жилищно-коммунальными услугами по законодательной тарификации. Выполнение Программы осуществляется в три этапа: первый (2010-2011 гг.) была разработана нормативная база для реализации Программы и запуск нескольких пилотных проектов.

¹ Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений: Федеральный закон от 25.02.1999 №39-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1999. №9. ст. 1096.

² «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» от 24.07.2007 г. №185-ФЗ. по состоянию на 29 июля 2017 г. №267-ФЗ. Федеральный Закон Российской Федерации // Собрание законодательства Российской Федерации от 23 июля 2007. № 30 ст. 3799.

³ «Об утверждении концепции федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования ЖКХ на 2010 – 2020 годы» Распоряжение Правительства РФ от 2 февраля 2010 г №102-р. // Российская газета. 2010. Режим доступа: <https://rg.ru/2010/02/16/jkx-site-dok.html> (дата обращения 10.09.2017)

На втором этапе (2012-2015 гг.) осуществлялось несколько проектов модернизации коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда в рамках принятых субъектами РФ региональные целевые программы обновления коммунальной инфраструктуры и привлечения инвестиций.

На третьем этапе (2016-2020 гг.) происходит процесс перехода 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.

На региональном уровне в рамках реформирования ЖКХ реализуются государственные и региональные программы:

- «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Ямало-Ненецком автономном округе на период 2010-2015 годов и на перспективу до 2020 года»;¹

- «Энергоэффективность и развитие энергетики, обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения на 2014 - 2020 годы».²

Целью данных программ является повышение качества и надёжности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Ожидаемые результаты от реализации Государственных программ: улучшение показателей социально-экономического развития Ямало-Ненецкого автономного округа:

¹ О внесении изменений в окружную долгосрочную целевую программу «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Ямало-Ненецком автономном округе на период 2010 - 2015 годов и на перспективу до 2020 года» Постановление от 15.04.2011 г № 200-П// Режим доступа: <http://правительство.янао.рф/> (дата обращения 10.09.2017)

² Об утверждении государственной программы Ямало-Ненецкого автономного округа «Энергоэффективность и развитие энергетики, обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения на 2014 – 2020 годы» Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 декабря 2013 г. № 1144-П// <http://правительство.янао.рф/> (дата обращения 10.09.2017)

1) энергоемкость валового регионального продукта Ямало-Ненецкого автономного округа к 2020 году – 12,85 кг у.т./тыс. руб.;

2) увеличение доли заемных средств в общем объеме капитальных вложений в системы теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод до 16,5 процентов в 2015 году, до 30 процентов к 2018 году и сохранение данного значения до 2020 года;

3) доля расходов на оплату за жилое помещение и коммунальные услуги в семейном доходе - не более 12 процентов в 2015 году; не более 11 процентов в период 2017 - 2020 годов;

4) снижение удельного веса проб воды, не отвечающих гигиеническим нормативам по санитарно-химическим показателям, с 33,2 процента в 2012 году до 31 процента к 2017 году и до 28 процентов к 2020 году;

5) увеличение доли сточных вод, очищенных до нормативных значений, в общем объеме сточных вод, пропущенных через очистные сооружения, с 51 процента в 2012 году до 53 процентов к 2017 году и до 60 процентов к 2020 году.

Выводы по главе, можно выделить следующие:

1. Жилищно-коммунальное хозяйство включает множество подотраслей: техническое обслуживание жилья; благоустройство: дорожно-мостовое хозяйство, озеленение, саночистка и утилизация отходов; ресурсоснабжение: тепло, электричество, вода, канализация, газ; бытовое обслуживание и др.

2. Степень развития и объем деятельности ЖКХ непосредственно влияют на уровень благосостояния населения, бытовые условия его жизни, санитарно-гигиенические условия и чистоту водного и воздушного бассейна, а также на уровень производительности труда.

3. Главная цель реформы ЖКК - повышение качества и надежности предоставления жилищно-коммунальных услуг за счет развития экономических отношений в отрасли, открытия рынка услуг для частного

бизнеса, эффективного регулирования естественных монополий, стимулирования ресурсосбережения, развития инициативы собственников жилья

4. Для оценки эффективности реализации ключевых направлений реформы ЖКХ необходимо постоянно осуществлять их государственный контроль и мониторинг.

ГЛАВА 2 РЕФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

(на примере муниципального образования посёлок городского типа Тазовский)»

2.1 Система управления жилищно-коммунальным хозяйством посёлка городского типа Тазовский

Жилищно-коммунальное хозяйство муниципального образования посёлок Тазовский является частью его сложной экономической системы, темпы и направление развития которого зависят от экономических условий в регионе и эффективности функционирования вспомогательных систем (инвестиционной, экономической и др.)

Жилищно-коммунальное хозяйство посёлка городского типа Тазовский является частью сложной системы, темпы и направление развития которого зависят от эффективности экономического развития региона и посёлка и его инвестиционной составляющей.

Система управления ЖКХ в посёлке городского типа Тазовский включает следующие уровни (рисунок 1.2.).

Первичный уровень - собрание собственников жилья, определяющее способ управления домом, условия содержания общего имущества и принимающее самостоятельные решения.

Второй уровень управления представлен различными формами управления жилищным фондом, определёнными Жилищным Кодексом РФ. На практике различают две основные формы: управляющая компания (УК) и товарищество собственников жилья (ТСЖ).¹

Управляющая компания – организация, профессионально занимающаяся управлением жилищным фондом, преимуществами которой являются: наличие производственной базы, профессиональный подход к управлению,

¹ Жадько П.А. // Принципы построения организационной структуры управления ЖКХ муниципального образования. // Вестник ДГТУ 2009. № 9. С. 18.

возможность аккумулировать денежные средства нескольких домов для организации поочерёдного капитального ремонта.

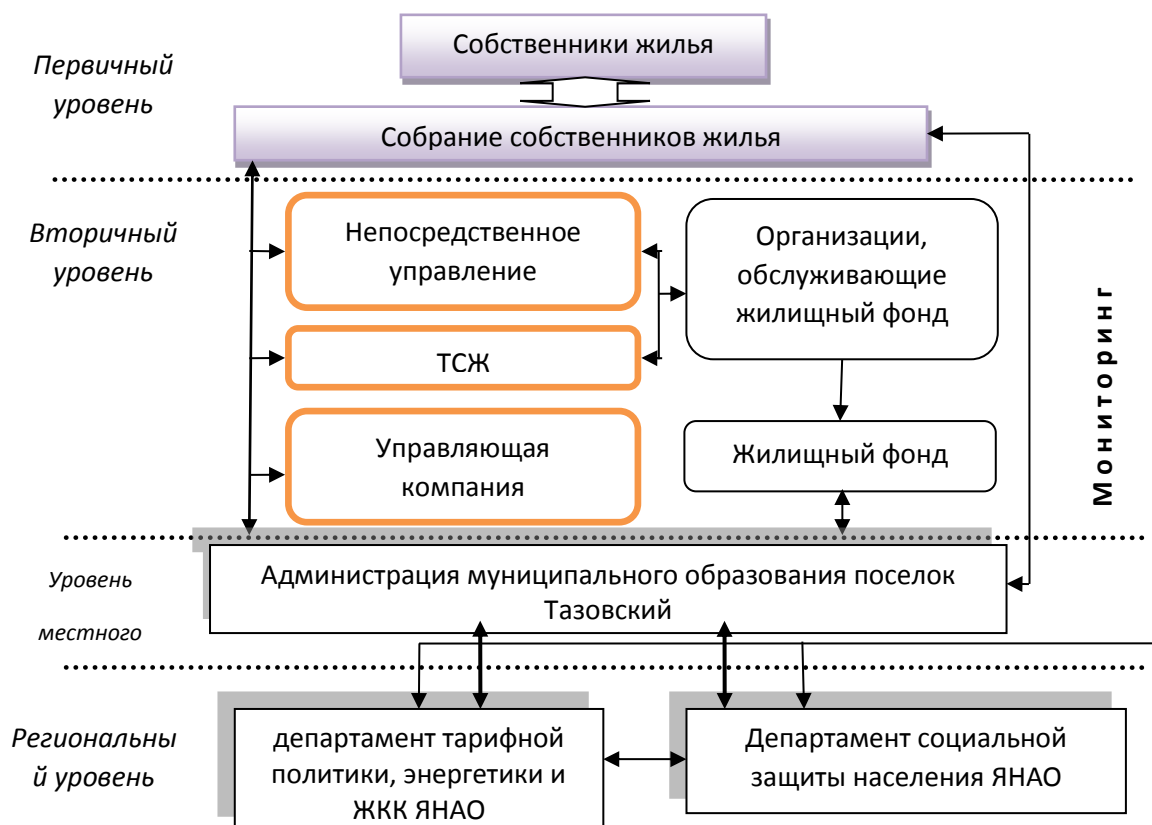


Рисунок 1.2. Взаимодействие уровней управления жилищным хозяйством

Товарищество собственников жилья представляет собой объединение домовладельцев с целью совместного управления недвижимым имуществом. Преимуществом этой формы является демократичность в управлении, возможность самостоятельного решения населением текущих вопросов по управлению многоквартирным домом.

Перечисленные особенности форм управления жилищным фондом оказывают влияние на его эффективность в тех или иных условиях. Основные различия между управляющими компаниями и товариществами собственников жилья представлены в таблице 2.1.

Основные различия УК и ТСЖ в управлении жилищным фондом.¹

Характеристика	Форма управления	
	Управляющая компания	ТСЖ
Степень активности собственников, демократичности	Незначительная	Высокая
Уровень управления	Профессиональный	На общественном уровне
Стоимость обслуживания жилищного фонда	Пропорциональна стоимости материалов, затраты на з/п постоянны	Пропорциональна объемам выполняемых работ
Стоимость услуг, работ	В рамках тарифа, утвержденного на муниципальном уровне и собранием собственников жилья	В соответствии с решением собрания собственников жилья
Финансовая устойчивость	Возможность аккумулировать денежные средства с нескольких домов для выполнения работ	Прямая зависимость от собранных средств. Несвоевременность платежей собственников критична
Контроль использования средств	Недостаточный, нет эффективных механизмов	Полный
Выполнение работ	Оплата собственным сотрудникам. Наличие производственной базы	С привлечением сторонних организаций

Третьим уровнем управления является уровень местного самоуправления. На муниципальные образования возложены функции по организации электро- и газоснабжения, содержание и строительство автомобильных дорог общего пользования, организация переработки и утилизации бытовых и промышленных отходов, содержание мест захоронения и оказание ритуальных услуг и др.

Жилищно-коммунальное хозяйство муниципального образования является частью муниципального хозяйства, которое включает в себя совокупность экономических субъектов различных форм собственности, осуществляющих деятельность на территории определённого муниципального образования, ставящих своей целью наиболее эффективное и полное удовлетворение жизненно необходимых потребностей населения в

¹ Королева Е.Л. Основные вехи развития жилищно-коммунального хозяйства в России //Экономические науки. Государственное регулирование экономики. - 2016. – №15. – С.53-56.

коммунальных услугах, необходимых для обеспечения комфортной среды обитания.¹

Деятельность в сфере жилищно-коммунального хозяйства подчинена Отделу жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и дорожной деятельности Администрации муниципального образования посёлка Тазовский.

Четвёртый уровень управления включает региональные органы власти (департамент тарифной политики, энергетики и ЖКК, департамент социальной защиты населения Ямало-ненецкого автономного округа). К преобразованиям в ЖКХ на этом уровне управления можно отнести поддержку развития самоуправления и внедрение системы контроля (в том числе независимого) эффективности работы муниципалитетов в этой сфере. Особое значение в системе контроля имеет мониторинг, подразумевающий организацию сбора, анализа и интерпретации информации о состоянии подсистем и общей системы ЖКХ муниципального образования, обеспечивающий, в конечном итоге, разработку управленческих решений.

Для принятия своевременных, эффективных и отвечающих интересам собственников управленческих решений необходима комплексная информация об экономическом, технико-технологическом и функциональном состоянии отрасли - мониторинг деятельности ЖКХ, который охватывает широкий спектр социально-экономических исследований функционирования данной отрасли. Это весьма важная и трудоёмкая работа, требующая четкое закрепление информационно-аналитических функций в системе управления ЖКХ посёлка городского типа Тазовский.

Процесс мониторинга можно подразумевать как организацию сбора, анализа и интерпретации информации о состоянии подсистем и общей системы ЖКХ посёлка городского типа Тазовский, обеспечивающей

¹ Король С. Повышение эффективности управления региональной жилищной программой / С.Король, А.Семченкова // Проблемы теории и практики управления. - 2016. - № 9. - С.31-39.

разработку управленческих решений¹. Детализированная структура задач мониторинга состояния ЖКХ посёлка городского типа Тазовский представлена на рисунке 2.2.

Рассмотрим подробно инфраструктуру управления ЖКХ в Тазовском. Направления деятельности Администрации обозначены в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»².

В Администрации муниципального образования посёлка Тазовский основная работа в сфере ЖКХ выполняется Отделом жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и дорожной деятельности, который занимается решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, охраны окружающей среды. В рамках реформирования жилищно-коммунального хозяйства в посёлке Тазовский была осуществлена муниципальная программа «Обеспечение качественными услугами жилищно-коммунального хозяйства на 2014-2016 годы»³. Улучшение состояния коммунальной инфраструктуры, повышение качества услуг в сфере коммунального обслуживания населения, сокращение расходной части бюджета на энергообеспечение за счет выявления нерационального использования энергоресурсов и повышения эффективности их использования, снижение негативного воздействия на окружающую среду отходов производства и потребления, повышение уровня благоустройства и озеленения территории поселка Тазовский.

¹ Король С. Повышение эффективности управления региональной жилищной программой / С.Король, А.Семченкова // Проблемы теории и практики управления. - 2016. – № 9. – С.31-39.

² «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003г. №131-ФЗ по состоянию на 29 июля 2017 г. N 279-ФЗ Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 40 ст. 3822

³ Муниципальная программа «Обеспечение качественными услугами жилищно-коммунального хозяйства на 2014-2016 годы [электронный ресурс] // Режим доступа: [https://docviewer.yandex.ru/view/51901269/?*=Jmz12S%](https://docviewer.yandex.ru/view/51901269/?*=Jmz12S%20) (дата обращения 01.10.2017)



Рисунок 2.2 Задачи мониторинга состояния ЖКХ поселка городского типа
Тазовский

Администрации муниципального образования посёлка Тазовский подведомственны муниципальные унитарные предприятия, учреждения, организации: Коммунальная служба ЯмалКоммунЭнерго, Тазовское муниципальное унитарное производственное предприятие жилищно-коммунального хозяйства.

В настоящее время можно выделить следующие основные проблемы модернизации жилищно-коммунального комплекса в муниципальном образовании поселок Тазовский:

- недостаточное развитие коммунальных систем для обеспечения возрастающих потребностей общества, в том числе связанных с новым строительством;
- неравномерное распределение коммунальных мощностей, приводящее к неэффективному использованию ресурсов;
- высокий уровень морального и физического износа объектов и

сооружений;

- недостаточное обеспечение потребления коммунальных ресурсов приборами учета, отсутствие систем сбора и анализа этой информации и сведений текущих балансов коммунальных ресурсов;

Объекты коммунальной инфраструктуры, несмотря на проводимую реформу, находятся в изношенном состоянии.

Основными направлениями по развитию и модернизации объектов коммунальной инфраструктуры являются:

1. Строительство новых объектов и систем коммунальной инфраструктуры, выполнение проектно-изыскательских работ, замена сетей и оборудования.

Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры предполагает проведение мероприятий, направленных на улучшение технико-экономических и качественных показателей оборудования и сооружений, неэффективных с точки зрения ресурсных затрат на содержание и обслуживание. Модернизация объектов инфраструктуры позволит снизить на 25 - 30% удельные затраты электроэнергии, топлива.

Основными причинами, влияющими на снижение эффективности работы оборудования и сооружений, являются:

- находящиеся на коммунальных предприятиях основные фонды в процессе эксплуатации изнашиваются, в результате чего ухудшаются их технико-экономические характеристики и увеличиваются затраты на ремонт и содержание;

- традиционные технологии предоставления коммунальных услуг устаревают, появляются новые, более энергоэффективные и экономически выгодные.

Традиционно объёмы финансирования модернизации систем коммунальной инфраструктуры увязывают с износом оборудования и сооружений, который определяется методом уменьшения стоимости по времени эксплуатации по данным бухгалтерского учета. Вторым

определяющим фактором служит необходимость поддержания требуемого уровня надёжности и ресурсной эффективности работы оборудования и сооружений. Эти факторы в совокупности определяют и комплекс мероприятий по модернизации.

Такой подход, как правило, не позволяет в полной мере учесть влияние результатов проведённых работ по модернизации на системные характеристики объектов жилищно-коммунального комплекса в целом и установить их взаимосвязь с потребностями в финансовых ресурсах.

2. Модернизация коммунальной инфраструктуры, в рамках которой планируются следующие мероприятия:

1) в системе теплоснабжения модернизация и перевод на более экономически выгодные виды топлива централизованных систем теплоснабжения с высокой плотностью тепловой нагрузки;

2) в секторе водоснабжения и водоотведения:

- обеспечение надлежащего качества, эксплуатационной надёжности и безопасности систем водоснабжения и канализации как части коммунальных систем жизнеобеспечения населения;

- обеспечение рационального использования воды и выполнения природоохранных требований;

- повышение эффективности производства услуг водоснабжения и водоотведения с одновременным снижением нерациональных затрат, сокращением потерь и утечек, снижением удельного расхода ресурсов при производстве услуг;

- оптимизация инфраструктуры (с учетом подключения в будущем новых потребителей услуг) и повышение эффективности капитальных вложений, создание благоприятного инвестиционного климата.¹

Подводя итог по параграфу, можно отметить, что управление жилищно-коммунальным хозяйством осуществляется посредством многоуровневой

¹ Сазонов С.П. Жилищно-коммунальное хозяйство: проблемы и решения / Сазонов С.П., Завьялов Д.Ю. // Финансы. - 2016. - № 6. - С.19-21.

системы управления, при взаимодействии всех входящих в нее субъектов.

2.2 Оценка эффективности реформирования жилищно-коммунального хозяйства в муниципальном образовании посёлок Тазовский

Существует несколько методов оценки социально-экономической эффективности реформирования жилищно-коммунального хозяйства, предусматривающие ряд показателей, которые можно разделить на следующие группы:

- 1) количественные показатели, выражающиеся в таких индикаторах, как тарифы ЖКХ, размер инвестиций в сферу ЖКХ и т.д.;
- 2) качественные показатели, выражающиеся в таких индикаторах как, наличие государственного контроля, качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг и т.д.

Объективная оценка эффективности реформирования жилищно-коммунального хозяйства, отображена через соотношение количественных и качественных показателей. Для этого можно использовать следующие методы оценки, позволяющих комплексно оценить эффективность реализации реформы жилищно-коммунального хозяйства проводимой в посёлке Тазовский.

1. Метод сопоставления запланированных в рамках направлений реформы отдельных мероприятий и достигнутых результатов¹ (таблица 2.2).

Таблица 2.2

Реализация основных мероприятий реформы ЖКХ в посёлке Тазовский

Направление реформы	Проблемы реализации мероприятий в рамках направлений реформы
---------------------	--

¹ Муниципальная программа «Обеспечение качественными услугами жилищно-коммунального хозяйства на 2014-2016 годы [электронный ресурс] // Режим доступа: https://docviewer.yandex.ru/view/51901269/?*=Jmz12S% (дата обращения 01.10.2017)

Создание системы управления ЖКХ	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие четкого разделения функций управления и хозяйствования. Службы Заказчика услуг ЖКХ работают недостаточно эффективно. - не все исполнители работ в сфере ЖКХ переведены на условия подрядной деятельности. - неразвитость системы договорных отношений в сфере ЖКХ, в том числе относительно заключения договоров между администрацией, производителями и населением. - контрольные функции в сфере ЖКХ со стороны органов местного самоуправления осуществляются формально и примитивно.
Формирование рыночных механизмов функционирования ЖКХ	<ul style="list-style-type: none"> - неэффективность конкурсной системы отбора подрядчиков в сфере ЖКХ.
Стимулирование собственников к энерго- и ресурсосбережению	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие программного обеспечения по учету расходования энергетических и водных ресурсов у потребителей и производителей.
Реформа оплаты жилья и коммунальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие экономического обоснования разработки и принятия экономически обоснованных тарифов по оплате услуг населением. - отсутствие процедуры введения дифференцированных ставок оплаты жилья в зависимости от его качества и местоположения.
Реформа социальной жилищной политики	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие разработки и практического использования стандартов качества работ и услуг в ЖКХ. - неэффективность формирования системы выплат компенсаций на оплату жилья и коммунальных услуг.

2. Оценка результатов деятельности Администрации муниципального образования посёлка Тазовский, основанная на анализе динамики финансовых и технологических показателей.

Согласно отчету о работе за 2016 год, и представленных в нем данных по динамике финансовых и технологических показателей (в сравнении с 2015 годом), аналитическим отделом Администрации муниципального образования посёлка Тазовский рассчитан общий показатель его работы в 2016 году, который равен 2,14 (из максимальных 3 баллов).

Согласно таблице 2.3 деятельность Администрации муниципального образования посёлка Тазовский и в целом, состояние ЖКХ в посёлке Тазовский можно охарактеризовать как удовлетворительное.

Резервы улучшения технико-технологического состояния ЖКХ и повышения эффективности управления данной сферой кроются в сфере регулирования тарифов естественных монополий, повышении прозрачности

процедур формирования организациями тарифов по обслуживанию жилищного фонда, а также модернизации основных фондов.

Примечателен тот факт, что в целом структура управления жилищным фондом поселка (доля ТСЖ и УК в управлении жилищным фондом) оценена как максимальная (3 балла).

Анализируя прозрачность экономических отношений ЖКХ посёлка Тазовский, следует отметить что количество посредников и отклонение стоимости используемых ими материалов от среднерыночной равны двум баллам по каждому показателю (средний результат).

Однако эти данные несколько противоречат показателю «Качество предоставляемых услуг», где динамика жалоб (по сравнению с предыдущим годом) и отклонения качества жилищно-коммунальных услуг от нормативного набрали максимальный результат (по 3 балла каждый).

Таблица 2.3

Оценка результатов деятельности Администрации посёлка Тазовский,
2016 год

Критерий	Показатели состояния	Балл	средний балл	вес показателя	балл с учетом веса
Технологический мониторинг					
Качество предоставляемых ЖКУ	Количество жалоб от населения на неудовлетворительное качество ЖКУ	2	2,50	0,20	0,50
	Динамика жалоб	3			
	Опросы населения	2			
	Отклонение качества ЖКУ от нормативного	3			
Состав и количество предоставляемых услуг	Суммы, затраченные на капитальный ремонт	1	2,00	0,15	0,30
	Уровень оснащённости домов и квартир учетными приборами	2			
	Обеспеченность населения ЖКУ	3			
Уровень производственных затрат и потерь	Применение энергосберегающих и новых технологий	2	2,00	0,05	0,10
	Производственные потери	2			
Состояние основных средств	Использование современных экологических материалов при строительстве и ремонте жилого фонда	2	1,67	0,10	0,17

	Изношенность инженерных и коммуникационных сетей	1			
	Ветхость жилья	2			
Уровень аварийности	Количество прорывов на сетях	2	2,50	0,10	0,25
	Своевременность устранения аварий	3			
Финансовый мониторинг					
Прозрачность экономических отношений	Отклонение стоимости материалов от среднерыночной	2	2,25	0,10	0,23
	Наличие посредников в предоставлении услуг ЖКУ	2			
	Обусловленность оказания услуг дочерними фирмами	2			
	Наличие системы стандартов, соответствующих законодательству	3			
Уровень тарифов и объем оказанных услуг	Стоимость ЖКУ	2	1,75	0,15	0,26
	Объем услуг по эксплуатации жилищного фонда	2			
	Объем поставленных ресурсов	2			
	Инвестиционная составляющая в тарифах	1			
Структура управления жилищным фондом	Доля ТСЖ в управлении жилищным фондом	3	3,00	0,05	0,15
	Доля УК в управлении жилищным фондом	3			
Обоснованность утверждения тарифов	Соблюдение утвержденного порядка расчетов тарифов	3	1,83	0,10	0,18
	Разработка форм по обоснованию расчетов тарифов разных субъектов естественных монополий.	1			
	Достоверность информации, применяемой при расчетах тарифов, качество бухгалтерской отчетности	2			
	Согласованность планов прогнозирования стоимости тарифов между субъектами естественных монополий	2			
	Перечень и качество ЖКУ, предоставляемых предприятием ЖКХ в рамках установленного тарифа	2			

3. Метод результирующих целевых показателей, суть которого заключается в исчислении значений индикаторов по каждой из целей реформирования ЖКХ.

Этот метод широко применяется для анализа эффективности реформирования отрасли и находит отражение в отчетной документации Администрации муниципального образования посёлка Тазовский. Перечень целей реформирования ЖКХ и значения индикаторов их достижения в приведены в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Цели и показатели реформы ЖКХ в г посёлке Тазовский

Цель реформы	Целевой индикатор	Значение целевого индикатора, в баллах			Примечание
		2012 г.	2014 г.	2016 г.	
1. Повышение качества ЖКУ	Уровень и качество работ и услуг,	2,5	3,5	4	В соответствии со стандартами

	балл.				
2. Производственные издержки	Уровень снижения издержек, %	-	20-30	40-60	По отношению к базовому периоду
3. Расходы бюджета на содержание ЖКХ	Уровень снижения бюджетных затрат, %	-	10-20	30-40	По отношению к базовому периоду
4. Негативные для населения последствия реформирования	Допустимая доля расходов граждан на оплату ЖКУ, % к доходу семей	22	20	18	В соответствии с концепцией реформы ЖКХ в РФ

Как следует из таблицы 2.4, большинство целевых показателей измеряется в относительных величинах, а уровень и качество работ и услуг рассчитывается в баллах (5 баллов - соответствие стандарту, а 1 балл несоответствие стандартам). Для получения объективных оценок целесообразно организовывать постоянный мониторинг хода реформ путем периодического проведения экспертизы и социологических опросов населения.

При корректировке и дополнении целей реформы ЖКХ необходимо расширять и уточнять систему показателей, адаптируя ее к новым условиям (формирующейся конкуренции в отрасли, привлечению инвестиций, инновационному развитию отрасли).

4. Метод опроса и экспертных оценок, где в качестве объекта исследования выступает жилищно-коммунальное хозяйство в целом, или его составные части - система управления, система оказания коммунальных и социальных услуг, система подбора исполнителей на выполнение социальных работ и т.д.

В декабре 2016 года - январе 2017 года на территории Тазовского района было проведено исследование на тему: «Удовлетворенность населения жилищно-коммунальным хозяйством». В исследовании было опрошено 100 человек. В ходе опроса применялся метод анкетирования. Анкета представлена в Приложение 1. Выборка осуществлялась квотным

способом, основываясь на данных органов официальной статистики о численности населения в 2016 г.

Так же в данном анализе мы представим мнение экспертов о состоянии жилищно-коммунального хозяйства в ходе его реформирования. Исследование проходило в апреле - мае 2017 года. Участие в котором приняли 10 работников.

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.

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 2.5.

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.2.3. 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.

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

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%.

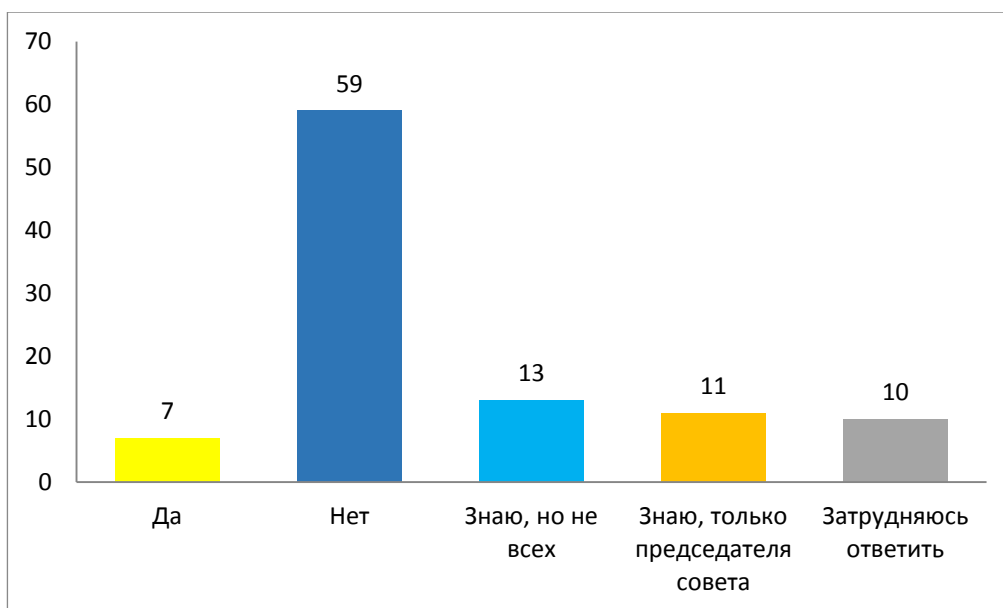


Рисунок.2.4. Распределение ответов на вопрос: «Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы членов Совета вашего дома?»

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 заключённый 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 счётчиков и так далее.

Далее рассмотрим состояние жилищно-коммунального хозяйства.

По статистическим данным ветхий жилищный фонд в округе составляет в 2016 году 1.7%, это 632.3 тыс.м² Что можно посмотреть в нижеприведенной таблице.

Таблица 2.6.

Ветхий жилищный фонд

	2014	2015	2016
Ветхий жилищный фонд, тыс. м ²	523,6	654,0	632,3
Удельный вес ветхого жилищного фонда в общей площади всего жилищного фонда, процентов	2,8	2,7	1,7

Стоит заметить, что за 2016 год на основе муниципальной программы, было отремонтировано 49 домов, затраты на капитальный ремонт составили 449 млн.руб.¹ Обратим внимание на то, что по социологическим данным 83% населения на вопрос: «Удовлетворены ли Вы качеством проведенного ремонта?» ответили положительно.

¹ Безруких Ю.А. Современное состояние российской экономики в сфере ЖКХ [Электронный ресурс]: / Ю.А. Безруких, С.А. Евсева, С.В. Данилов// Лф СибГТУ, г. Лесосибирск. – 2016. – С.1 - Режим доступа: http://science-bsea.narod.ru/2007/ekonom_2007_2/bezrukih_sovremen.htm (дата обращения 20.09.2017)

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.2.5. 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 серьёзной нагрузкой на семейный бюджет, что обременяет население платить за коммунальные услуги.

На вопрос: «Является ли Вас проблемой оплата жилищно-коммунальных услуг?», респонденты ответили следующим образом, что в основном оплата является серьёзной нагрузкой на семейный бюджет (59%), однако треть населения легко может оплачивать жилищно-коммунальные услуги не обременяю себя, для 34% населения оплата услуг ЖКХ по существующим тарифам не вызывает финансовых трудностей (рисунок 2.6.).

Но социальная напряжённость будет расти и дальше, согласно подписанному распоряжению Правительства РФ, с 1 июля 2017 года

произойдёт повышение платы за коммунальные услуги граждан в регионе на 5,4%.

Стоит обратить внимание на то, что по официальным данным % поступления платежей за коммунальные услуги падает, в 2012 - 98% , 2013 - 95% , 2014 -93% , 2015 - 96% , 2016 - 92%.¹

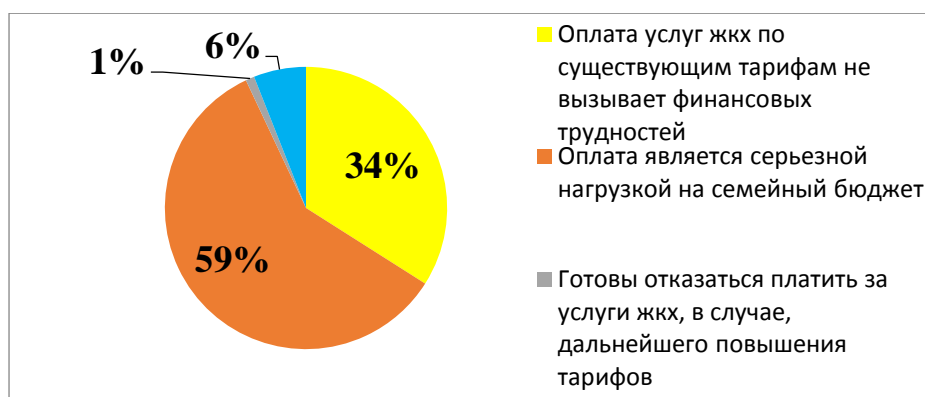


Рисунок.2.6. Распределение ответов на вопрос: «Является ли Вас проблемой оплата жилищно-коммунальных услуг?»

Таблица 2.7.

Динамика поступления платежей за коммунальные услуги за период 2012-2016 гг.

Годы	процент поступления платежей
2012	98%
2013	95%
2014	93%
2015	96%
2016	92%

Но все же жители оплачивают коммунальные услуги. Причем и льготы, и субсидии для определённых 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

¹ 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 (дата обращения 20.09.2017)

жилищно-коммунальных служб?» ответы респондентов распределились следующим образом: ничего не изменилось (34%), произошли незначительные изменения в лучшую сторону (23%), затруднились с ответом 25% опрошенных.

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.

Таблица 2.8.

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%

Результаты проведённого исследования позволили получить общую картину состояния жилищно-коммунального комплекса Тазовского района и выявить ряд проблем, которые возникают при реформировании жилищно-коммунального хозяйства.

Опрос экспертов показал, что современное состояние жилищно-коммунального комплекса в посёлке Тазовский более чем три четверти экспертов оценивают как удовлетворительное, 4,9% - как хорошее и 16% - как плохое.

Большинство экспертов в качестве наиболее актуальной проблемы

функционирования ЖКХ указали критическое (аварийное) состояние технико-технологического комплекса отрасли. При этом в числе причин, негативно влияющих на состояние жилищного фонда и инженерной инфраструктуры, экспертами обозначены хронический недоремонт большинства объектов ЖКХ, связанный с высокой затратностью капитального ремонта, реконструкции и технического перевооружения; недостаточное финансирование отрасли; неэффективность реализуемых форм управления отраслевыми хозяйствами.

Среди элементов системы ЖКХ, требующих улучшения, в первую очередь, эксперты назвали: качество услуг (52,3%), технико-технологическую инфраструктуру и инженерные коммуникации (47,7%) (рисунок 2.7).

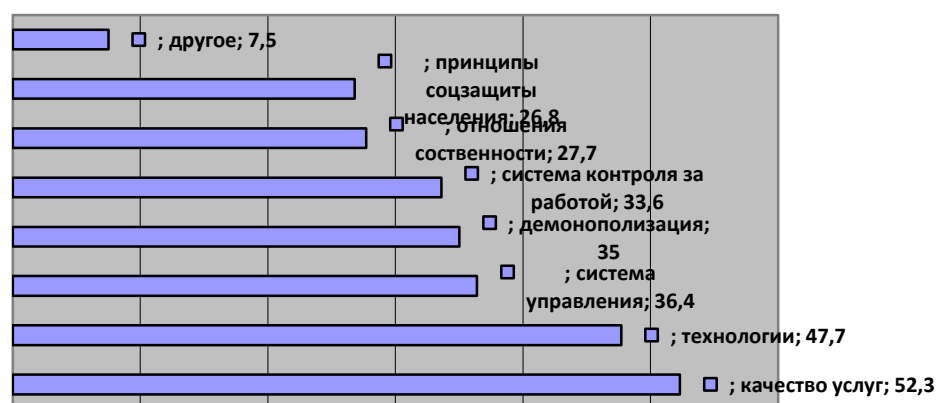


Рисунок 2.7 Распределение ответов экспертов на вопрос «Что нужно менять, в первую очередь, в существующей системе ЖКХ?», %

Экспертам было предложено проранжировать виды жилищно-коммунальных услуг, поставив на первое место ту услугу, которая, с их точки зрения, нуждается в улучшении, прежде всего. В числе приоритетных оказались следующие услуги (в порядке убывания значимости): капитальный ремонт жилья, снос ветхого жилья, водо- и теплоснабжение, канализация, электроснабжение.

Треть опрошенных экспертов считают перенос тяжести реформы на плечи населения в современных условиях «неизбежным последствием реформы». Свыше 40% экспертов убеждены, что при очередном существенном

повышении платы за ЖКУ значительная часть населения не сможет их оплачивать.

Эксперты обозначили и другие уязвимые места в обозначенной в муниципальной программе. Например, перспектива значительного повышения платежеспособной активности собственников жилья в капитальном ремонте. Так, почти две трети экспертов, считают, что лишь 10% населения готового оплачивать ремонт (реконструкцию) жилого фонда. Другой уязвимый момент программы связаны с несформированностью инструментов ее реализации.

Экспертам были заданы вопросы, касающиеся оценки действующей нормативно-правовой базы, а также необходимых изменений в федеральных законах, способствующих реформированию и модернизации ЖКХ на уровне муниципального образования. Большинство респондентов (64,4%) полагают, что нормативно-правовая база, действующая в ЯНАО, способствует решению задач реформирования ЖКХ. В основном это постановления, утверждающие мероприятия по реформированию ЖКХ.

На уровне круга приняты программы по капитальному ремонту многоквартирных домов, сносу аварийных домов, переселению граждан из ветхого аварийного жилья, программы комплексного развития коммунальной инфраструктуры. Кроме того, как было отмечено принята программа по энергосбережению и повышению энергоэффективности.

Между тем 40% экспертов отмечают, что главная проблема заключается не в местной и региональной нормативной базе, а в федеральной. В ответах экспертов на открытый вопрос, касающийся проблем законодательного регулирования сферы ЖКХ, они упоминают «Правила предоставления коммунальных услуг гражданам», утверждённые постановлением Правительства РФ. По мнению респондентов, указанные правила фактически разрешают не оплачивать ЖКУ в течение шести месяцев.

Еще одна проблема - отсутствие четкой регламентации условий и порядка софинансирования собственниками помещений в многоквартирных

домах установки общедомовых приборов учета в соответствии с законом «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности».

В целом эксперты отмечают, что действующее федеральное законодательство не решает проблемы ЖКХ в комплексе, не учитывает в полной мере, местные условия функционирования комплекса. В связи с этим эксперты предлагают частично изменить федеральные нормативно-правовые акты. Так, в Жилищном кодексе РФ предлагается установить более четкую систему ответственности УК, ТСЖ перед собственниками; детально урегулировать способы управления многоквартирным домом.

Относительно полномочий органов местного самоуправления, утвержденных ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» эксперты указали на необходимость их уточнения, включения например, в их перечень организации предоставления жилищных услуг. При этом федеральное законодательство предусматривает целый ряд обязательств муниципалитетов при условии, что собственники не реализовали свои права по управлению многоквартирным домом. Отмечалось и другое несоответствие: в обязанности органов местного самоуправления входит организация в границах городского округа электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом. В то же время, эксперты подчеркнули отсутствие административных рычагов воздействия на ресурсоснабжающие организации.

Среди наиболее острых проблем муниципального образования эксперты называют также вопросы благоустройства и санитарного состояния территории: дорог, дворов, внутриквартальных территорий.

В целом состояние дорожного хозяйства большинство экспертов оценивает, как удовлетворительное (60,3 %). Решение проблем благоустройства дворов, внутриквартальных территорий, частного сектора также наталкивается на недостаток финансовых средств. Сложность решения этих проблем усугубляется отсутствием нормативных актов федерального уровня, регулирующих возможность участия бюджетов всех уровней в

финансировании благоустройства дворовых территорий.

Одной из «болевых точек» муниципального образования остаётся проблема сбора и утилизации бытовых и промышленных отходов. Почти все эксперты указали на необходимость совершенствования технологий сбора и утилизации мусора. Их отсутствие порождает дополнительные проблемы для муниципального образования: необходимость выделения территорий, требуемых для складирования отходов, появление несанкционированных свалок, загрязнение окружающей среды. Решение этой проблемы эксперты видят в организации отдельного сбора мусора и строительстве заводов, занимающихся комплексной промышленной переработкой твёрдых бытовых отходов.

В целом, как отмечают эксперты, самостоятельность органов местного самоуправления в осуществлении реформы местного самоуправления сдерживают: ограниченность финансовых средств, несоответствие доходной базы расходным обязательствам муниципалитетов, недостаток (отсутствие) полномочий.

Таким образом, перед правительством ЯНАО и местными органами власти 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.

ГЛАВА 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В РЕАЛИЗАЦИИ РЕФОРМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

3.1 Управление качеством услуг как необходимое условие реализации реформы жилищно-коммунального хозяйства

В условиях рыночной экономики качество продукта (услуги) является основным критерием в создании и развитии конкурентной среды на рынке жилищно-коммунальных услуг.

Управление качеством жилищно-коммунальных услуг представляет собой систему государственного, регионального и местного контроля, а также мониторинга за качеством, рациональностью, безопасностью, надежностью и соответствием техническим и санитарным требованиям предоставляемых населению услуг.¹

Учитывая многосторонний характер понятия качества жилищно-коммунальных услуг, необходимо отметить, что на практике различают два понятия: «конкурентоспособность ЖКХ» и «конкурентоспособность услуги ЖКХ». Под конкурентоспособностью ЖКХ понимается его способность производить конкурентоспособную услугу за счет умения эффективно использовать финансовый, экологический, производственный и трудовой потенциал.² Под конкурентоспособностью услуги ЖКХ подразумевается совокупность ее качественных и стоимостных характеристик, обеспечивающих удовлетворение потребностей потребителя, и являющихся выгодными для последнего.³

На сегодняшний день в отечественной системе ЖКХ отсутствует устойчивый рост показателей качества жилищно-коммунальных услуг, что

¹ Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций. // Экономика и управление: российский научный журнал. - СПб.: 2010.- № 2(52) – С.18

² Там же, С. 19

³ Назаренко М. В. Пути привлечения инвестиций в ЖКХ. //Жилищное и коммунальное хозяйство. - 2012. - №1.- С. 2-5

влечет за собой необходимость модернизации всего жилищного, и в особенности, коммунального хозяйства.

По результатам представленной в работе оценки реализации направлений реформы ЖКХ в поселке Тазовский, можно выделить следующие проблемы управления качеством услуг ЖКХ на муниципальном уровне: несовершенство нормативно-правовой базы, отсутствие экономической заинтересованности предприятий ЖКХ и потребителей ЖКУ к проведению энергоэффективных мероприятий, низкое качество и высокая стоимость жилищно-коммунальных услуг, пассивность населения в процессах управления жилым фондом, неплатежи, а также отсутствие окончательно сформированного слоя собственников.

Разработку системы управления качеством обусловил ряд внешних и внутренних причин, который можно представить в таблица 3.1.

Таблица 3.1

Внешние и внутренние предпосылки разработки и внедрения системы
управления качеством сферы ЖКХ

Внешние причины	Внутренние причины
1. Нормативно-правовая база	1. Повышение качества оказываемых услуг и выполняемых работ в сфере ЖКХ
2. Надежность и прозрачность экономических связей	2. Гарантия стабильности и системности предоставляемых услуг
3. Долгосрочность и прозрачность сотрудничества партнеров	3. Повышение показателей удовлетворенности заказчиков
4. Конкурентоспособность - заслуженное получение государственного или муниципального заказа	5. Повышение инвестиционной привлекательности сферы ЖКХ
5. Страхование, факторинг и другие виды поддержки сделок финансовыми институтами	6. Создание прозрачной системы поощрений и мотивации работников сферы ЖКХ
6. Повышение авторитета отрасли ЖКХ в глазах населения	7. Снижение объемов скрытого и нелегального производства оказываемых услуг и выполняемых работ
7. Систематизация и контроль вводимых преобразований в сфере ЖКХ	8. Возможность промежуточного контроля оказываемых услуг и выполняемых работ со стороны государства, заказчиков и потребителей
	9. Создание положительного имиджа организаций сферы ЖКХ

Обозначенные предпосылки обуславливают важность и значимость разработки системы управления качеством с включением всех организаций (предприятий) ЖКХ.

В таблице 3.2 отражены факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы управления качеством в организациях (предприятиях) ЖКХ. При разработке системы качества считается необходимым не только учитывать наличие каждого оценочного фактора, но и определять его удельный вес (значимость).

Таблица 3.2

Факторы, обуславливающие необходимость внедрения системы управления качеством в организациях (предприятиях) ЖКХ

Наименование фактора	Удельный вес фактора, %									
	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
Уменьшение проверок контролирующими органами										
Увеличение масштабов рынка оказываемых услуг										
Уменьшение числа обращений собственников/нанимателей жилья для разрешения претензий										
Повышение качества менеджмента организации (предприятия)										
Конкурентоспособность										
Повышение инвестиционной привлекательности										
Улучшение социального климата в организации и как следствие снижение текучести кадров										
Фиксирование требований заказчика/собственника/нанимателя жилья, как обязательного условия заключения договора на обслуживание жилого дома										
Значимость и репутация организации при участии в тендерах/переговорах										

Необходимо определить ряд основных факторов, влияющих на эффективность управления качеством услуг ЖКХ: организационно-экономические, научно-технические факторы, социальные факторы, природно-климатические факторы и экологические факторы. Их

классификация представлена в таблице 3.3.

Таблица 3.3

Классификация факторов, влияющих на эффективность управления
качеством услуг ЖКХ

Организационно-экономические факторы	Научно-технические факторы	Социальные факторы	Экологические факторы
Эффективность менеджмента	Создание и применение инновационных технологий в сфере ЖКХ	Наличие в обслуживаемом объекте ТСЖ, ЖК, ЖНК, ЖСК	Химический состав воды
Персонал: стаж, возраст, образование, численность	Уровень физического износа оборудования, используемого в процессе производства и предоставления ЖКУ	Уровень однородности жильцов дома по образованию, доходу, культуре общения	Площадь зеленой территории и плотность зелёных насаждений
Финансовое, инвестиционное и экономическое положение предприятия, его устойчивость	Фактический возраст оборудования, зданий, инженерных сетей, лифтов и др.	Инициатива жильцов в вопросах управления домом	объём вредных выбросов в атмосферу
Инвестиционная привлекательность	Уровень технической оснащённости предприятия и обслуживаемого объекта	Отношение жильцов к внедрению инноваций	Системы очистки воды, объём вредных сбросов в воду
Чистая прибыль и налоговые отчисления	Готовность объекта к внедрению инноваций	Отношение жильцов к общей собственности многоквартирного дома	Система сбора мусора
Амортизационные отчисления	Технические возможности объекта и оборудования к модернизации	Нормативно-правовая база, регулирующая отношения между государством, исполнителем и потребителем ЖКУ	Объём вывозимых и утилизируемых твёрдых бытовых отходов

Для комплексного решения проблем реформирования ЖКХ важно увязывать все факторы, влияющие на эффективность управления качеством услуг ЖКХ. Учет влияния отдельных групп, или их элементов отдельно от остальных групп факторов приведет к меньшей эффективности управления качеством услуг ЖКХ и большим потерям затраченных ресурсов, времени и средств.

Основу формирования системы управления качеством ЖКХ в целом

составляют следующие принципы Таблица 3.4

1. Ориентация на потребителя жилищно-коммунальных услуг: анализ требований потребителя к качеству услуг и управление всей деятельностью обслуживающих организаций так, чтобы обеспечить максимально возможную степень удовлетворения этих потребностей.

2. Конкурентоспособность: формирование активной и, главное, ответственной позиции у всех заинтересованных сторон.

3. Профессионализм персонала: вовлечение персонала обслуживающих организаций в создание системы менеджмента качества, привлечение его к управлению и добровольное принятие им на себя ответственности за выполняемые процессы.

4. Процессный подход: прозрачность деятельности предприятий сферы ЖКХ достигается с помощью процессной модели. При этом анализируются показатели входа и выхода каждого процесса, устанавливаются точки контроля. Процессный подход позволяет связать воедино отдельные виды работ и оценивать их результативность и эффективность с точки зрения общей цели.

Особенно актуально применение процессного подхода при передаче объектов управляющим организациям, реализации механизмов конкурсного отбора подрядчиков, формировании конкурентного рынка жилищно-коммунальных услуг.

Процессный подход позволяет эффективно управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности и оптимального использования всех видов ресурсов. Принцип процессного подхода заключается в том, что выход (завершение) одного процесса образует непосредственно вход (начало) следующего процесса (рисунок 3.1).

Процессный подход позволяет определить контрольные точки (на стыке входов и выходов), воздействуя на которые можно осуществлять эффективное руководство системой качества, а также достигать улучшения качества ЖКУ.

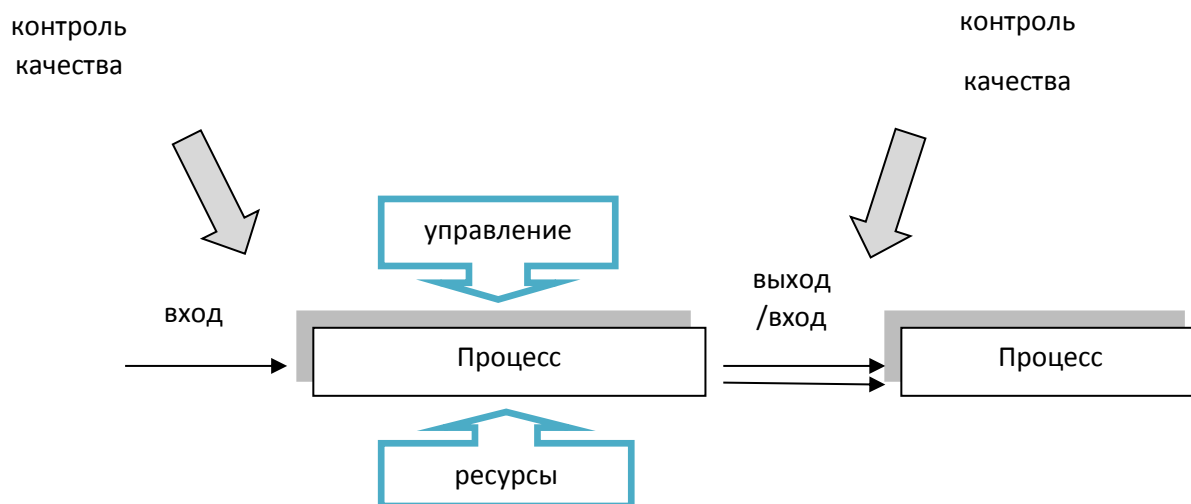


Рисунок 3.1 Процессный подход в управлении качеством предоставления услуг ЖКХ

5. Системный подход: деятельность ЖКХ рассматривается как система взаимосвязанных процессов, управление в которой идет как процессами, так и связями.

6. Инновации: повышение удовлетворенности всех заинтересованных сторон - потребителя, собственника, органов государственной и муниципальной власти, населения, а также предприятий ЖКХ.

7. Управление в режиме реального времени: сбор и обработка статистической информации, сведений о поставщиках услуг, позволяющих определить рейтинг, необходимый при формировании инвестиционных программ с использованием современных технологий, приборов и оборудования.

Проведение единой политики в области развития системы качества предоставления жилищно-коммунальных услуг должно осуществляться основываясь на государственном и муниципальном регулировании через системы стандартизации этих услуг.

Стандарты работы, которые являются основой системы управления качеством, устанавливают общие требования, цели и задачи всех звеньев системы, мотивацию персонала, а также общие положения системы контроля качества предоставления коммунальных услуг, виды контроля и их назначение.

Принципы формирования системы управления качеством ЖКХ

№ п/п	Принцип	Содержание принципа
1.	Ориентация на потребителя	Анализ требований и пожеланий потребителей к качеству услуг. Эффективное управление предприятием ЖКХ с целью обеспечения максимального удовлетворения требований к качеству ЖКУ.
2.	Конкурентоспособность	Формирование активной и ответственной позиции у администрации и персонала предприятия ЖКХ.
3.	Профессионализм и мастерство персонала	Максимальное привлечение персонала предприятия ЖКХ к созданию системы управления качеством
4.	Процессный подход	Анализ показателей входа и выхода каждого процесса с установкой точек контроля качества
5.	Системный подход	Управление всеми процессами и связями как единым составом компонентов
6.	Инновации	Внедрение новых методов регулирования безопасности и качества услуг ЖКХ
7.	Управление в режиме реального времени	Использованием новых информационных технологий при сборе, обработке и создании информации, а также при принятии управленческих решений

Согласно приложению 4, система управления качеством ЖКХ должна предусматривать следующие элементы: стандартизацию предоставляемых услуг; стандартизацию квалификации исполнителей услуг; стандартизацию процессов предоставления услуг; а также стандартизацию и унификацию методов оценки качества оказываемых услуг.

3.2. Разработка системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства

В настоящее время актуальная задача всех ветвей власти - способствовать предприятиям ЖКХ в создании системы управления качеством, целью которой является повышение эффективности работы предприятий с точки зрения управляемости всех процессов при производстве и предоставлении жилищно-коммунальных услуг. Другими словами, внедрение системы управления качеством ЖКХ позволит повысить прозрачность взаимодействия уровней власти, упорядочить деятельность

Муниципального заказчика, Генерального заказчика и исполнителей муниципального заказа по предоставлению населению качественных услуг, а также повысить эффективность договорных отношений в этой сфере.

Система управления качеством ЖКХ представляет собой совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на сохранность и развитие жилого фонда, повышение уровня безопасного и комфортного проживания населения в многоквартирных домах, на разработку стандартов качества предоставления ЖКУ населению.¹

Эффективная система качества должна удовлетворять потребности и ожидания потребителя и защищать интересы поставщика услуги. Качество и удовлетворенность потребителя являются важнейшими критериями предоставления жилищно-коммунальных услуг в условиях экономически обусловленного роста тарифов. Неудача в достижении целей в области качества ЖКУ влечёт за собой неблагоприятные последствия для потребителя, исполнителя и общества в целом.²

В связи с вышеизложенным, можно сделать вывод об актуальности разработки системы управления качеством ЖКХ, предусматривающей набор показателей и критериев оценки, на основе которых возможен мониторинг эффективности отдельных направлений реформирования отрасли.

Показатели качества услуг ЖКХ оцениваются в динамике и позволяют сделать вывод о том, как повышается качество предоставляемых услуг и снижаются издержки, как для их исполнителя, так и заказчика (например, экономия денежных средств, энергоносителей и др.)

К организационно-экономическим показателям качества услуг ЖКХ относятся:

- 1) Уровень удовлетворенности жильцов качеством и эффективностью

¹ Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций. // Экономика и управление: российский научный журнал. - СПб.: 2010.- № 2(52) – С. 19

² Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций. // Экономика и управление: российский научный журнал. - СПб.: 2010.- № 2(52) – С. 19

предоставления ЖКУ (определяется изменением количества подаваемых населением жалоб, заявок на устранение неполадок, обращений жильцов в вышестоящие инстанции за определенный период времени).

2) Изменение уровня платежеспособности потребителей жилищных и коммунальных услуг, характеризующегося отсутствием задолженности по оплате получаемых услуг (наблюдается связь с уровнем удовлетворённости жильцов качеством ЖКУ).

3) Изменение уровня доверия граждан к управляющим компаниям, которое отражается в сроке действия заключенного договора на управление многоквартирным домом.

4) Изменение уровня аварийности, выражающегося в количестве аварий в многоквартирном доме и прилегающим к нему инженерным сетям в динамике (особенно показательным данный индикатор является для проверки эффективности внедрения в процесс управления и обслуживания здания инноваций в области безопасности: антивандальных покрытий лифтов, дверей, чердачных перекрытий и доступа в технические помещения, небьющихся окон на лестничных площадках, сенсорного освещения и видеонаблюдения и т.д.).

Основными финансово-экономическими показателями качества услуг для предприятий ЖКХ являются такие, как «рентабельность» производства, «себестоимость» продукции, размеры тарифов на жилищно-коммунальные услуги, «прибыль» предприятия ЖКХ, величина налоговых отчислений.

Технико-экономическими показателями повышения качества услуг ЖКХ на основе инноваций являются:

1) Изменение состояния жилищного фонда и прилегающих инженерных сетей, а также состояния придомовой территории в динамике (оценка объектов по шкале: новое (от 1 до 3 лет), относительно новое (от 4 до 7 лет), средней изношенности (от 8 до 25 лет), высокой изношенности (от 26 до 40 лет), ветхое (свыше 40 лет) и аварийное). Высокой эффективностью будут обладать инновации, после внедрения которых применительно к конкретному дому, его

состояние будет оценено, как отличное при большем возрасте.

2) Изменение технического состояния оборудования, инженерных сетей и производственных мощностей поставщика ЖКУ в динамике.

3) Уровень бесперебойности и соответствия нормативам, предоставляемых услуг.

4) Изменение скорости (времени) и качества выполнения заявки после внедрения инновации.

К экологическим показателям качества услуг ЖКХ относятся:

1) Изменение качества (цвет, вкус, химический состав) поставляемой в дома воды в динамике.

2) Количество и периодичность заболеваемых граждан – потребителей воды, в динамике.

3) Изменение уровня загрязненности окружающей среды и близлежащей территории (выброс вредных веществ в почву, атмосферу, слив токсичных отходов в воду и т.д.) в динамике (до и после внедрения инновации).

Экономическую эффективность управления качеством услуг ЖКХ также можно выразить следующими критериями:

- соотношение снижения издержек предприятий ЖКХ от внедрения инноваций в процесс производства ЖКУ (за период времени) к затратам на их закупку;

- динамика прибыли предприятий ЖКХ от реализуемых услуг и т.д.

Социальная эффективность управления качеством услуг ЖКХ заключается в: увеличении уровня платежеспособности населения (потребителей ЖКУ); повышении уровня комфорта и качества жизни населения.

Предлагаемая система управления качеством услуг ЖКХ ориентирована на повышение эффективности использования имеющихся средств и возможностей, обеспечение реальной привлекательности отрасли для инвесторов, создание условий для устойчивого функционирования ЖКХ при обязательном повышении качества предоставляемых жилищно-коммунальных

услуг, четкое закрепление между участниками функций и задач, необходимых для выполнения.

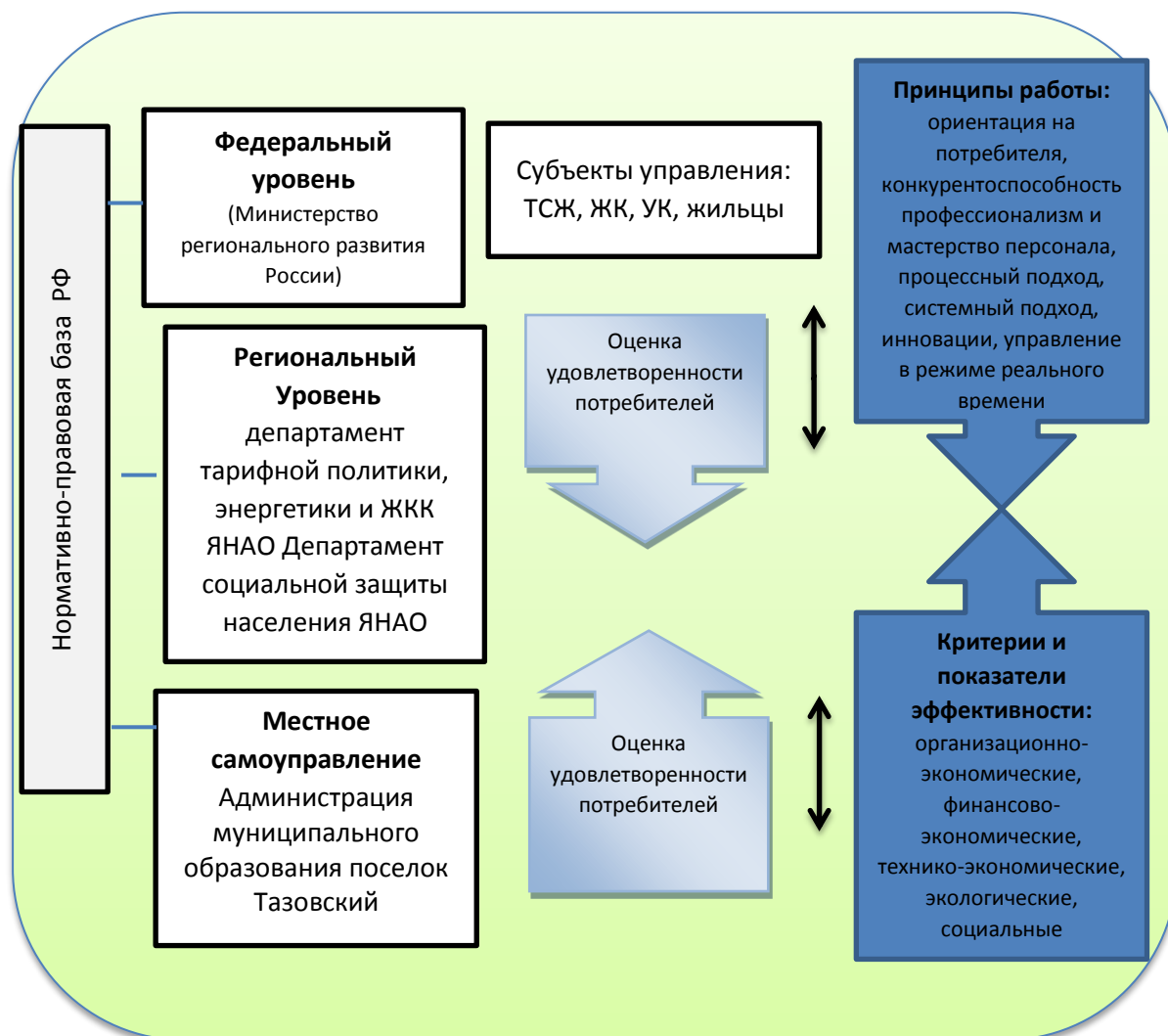


Рисунок 3.2 Система управления качеством услуг ЖКХ поселка Тазовский

Отличительными чертами системы управления качеством услуг ЖКХ являются (рисунок 3.2):

- высокое качество и экологическая безопасность жилищно-коммунальных услуг;
- удовлетворенность потребителей качеством ЖКУ;
- оперативность и точность обмена информацией между органами власти, производителями и потребителями услуг.

В рамках разработанной системы можно сформулировать конкретные

задачи, выполнение которых обеспечивает повышение качества услуг ЖКХ: замена на предприятиях ЖКХ оборудования, исчерпавшего ресурс, на современное; повышение теплозащиты зданий и сетей; снижение энергопотребления предприятий ЖКХ на собственные нужды; повышение конкурентоспособности оказываемых услуг; улучшение условий труда работников предприятий ЖКХ, проведение дополнительного образования персонала; уменьшение вредных выбросов в окружающую среду; широкое применение системы учета и контроля качества сырья и выполняемых услуг; содействие энергосберегающей деятельности потребителей энергии производителями ЖКУ.

Разработка и внедрение системы управления качеством состоит из следующих последовательных этапов:

- а) определение потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- б) разработка политики и целей организации в области качества;
- в) постановка процессов и закрепление ответственности за исполнителями, необходимых для достижения целей в области качества;
- г) установка и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- д) разработка методов и показателей для оценки результатов и эффективности каждого процесса;
- е) практическое применение данных методов и показателей для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- з) разработка и внедрение процесса повышения эффективности системы управления качеством.

Организация ЖКХ, реализующая систему управления качеством услуг ЖКХ, создает уверенность в возможностях своих процессов и качестве своих услуг, а также обеспечивает основу для их постоянного улучшения. Это может привести к возрастанию удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организаций ЖКХ.

Предложенная система управления качеством услуг ЖКХ может служить ориентиром для организаций ЖКХ. Она определяет и конкретизирует желаемые результаты, а также способствует оптимальному использованию ресурсов. Достижение целей в управлении качеством услуг будет положительно влиять на качество последних, эффективность работы, финансовые показатели и, следовательно, на удовлетворенность и уверенность заинтересованных сторон.

Подводя итог по главе, необходимо отметить, что жилищно-коммунальные услуги - важнейшая составляющая часть системы жизнеобеспечения населения. Достижение соответствующего качества предоставления услуг ЖКХ является важнейшей целью функционирования организации, входящей в систему жилищно-коммунального хозяйства. В свою очередь, достижение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг должно сочетаться с оптимизацией затрат на их предоставление, что обусловлено монопольным положением организаций, действующих на рынке жилищно-коммунальных услуг.

Более того, качество жилищно-коммунальных услуг является результатом взаимодействия органов государственного управления, предприятий и организаций жилищно-коммунального комплекса, несмотря на то, что в роли «исполнителя» жилищно-коммунальных услуг выступают жилищно-эксплуатационные организации, предоставляющие «потребителю» услуги непосредственно. Таким образом, стандарты качества жилищно-коммунальных услуг должны характеризоваться конечными параметрами услуги. «Потребителю» безразлично, каким образом и в результате каких действий достигаются те или иные технические, экономические и статистические показатели стандарта. В то же время, «потребителя» интересует устойчивое и стабильное качество услуг, которые предоставляются ему по договору.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Жилищно-коммунальное хозяйство - комплекс подотраслей и видов деятельности, обеспечивающих население городских и сельских поселений жилищно-коммунальными услугами и иными услугами, создающими удобство и комфортность проживания в квартире, доме, поселении.

Степень развития и объем деятельности ЖКХ непосредственно влияют на уровень благосостояния населения, бытовые условия его жизни, санитарно-гигиенические условия и чистоту водного и воздушного бассейна, а также на уровень производительности труда. Главная цель реформы ЖКК - повышение качества и надежности предоставления жилищно-коммунальных услуг за счет развития экономических отношений в отрасли, открытия рынка услуг для частного бизнеса, эффективного регулирования естественных монополий, стимулирования ресурсосбережения, развития инициативы собственников жилья.

В процессе реформирования, отрасль ЖКХ претерпевала существенные организационные и нормативно-правовые изменения. Для оценки эффективности реализации ключевых направлений реформы ЖКХ необходимо постоянно осуществлять их государственный контроль и мониторинг. Управление жилищно-коммунальным хозяйством осуществляется посредством многоуровневой системы управления, при взаимодействии всех входящих в нее субъектов: собраний собственников жилья, управляющих компаний и товариществ собственников жилья, органов местного самоуправления, региональных органов власти. Тем самым становясь компонентом городской среды.

Сфера ЖКХ затрачивает так или иначе все социальные стороны жизнедеятельности людей и социальных институтов, тем самым являясь особой инфраструктурой. Поэтому управления ею должно анализироваться с позиции функциональных отношений, которые обеспечивают реализацию социально необходимых условий жизни населения и реализацию их потребностей. Как объект социального управления жилищно-коммунальное хозяйство по мнению исследователей должно рассматриваться не только как

отраслевая сфера, занимающаяся обеспечением ремонтных работ по жилью и коммунальное обслуживание, но и управление ЖКХ как особой сферой, различая ее как разных сторон, внешней и внутренней.

Существует несколько методов оценки социально-экономической эффективности реформирования жилищно-коммунального хозяйства, предусматривающие ряд показателей, которые можно условно разделить на две основные группы: количественные показатели (тарифы ЖКХ, размер инвестиций в сферу ЖКХ и т.д.); качественные показатели (наличие государственного контроля, качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг и т.д.).

1. Были применены нескольких методик оценки, позволяющих комплексно оценить эффективность реализации реформы ЖКХ в поселке Тазовский. В частности: метод сопоставления запланированных в рамках направлений реформы отдельных мероприятий и достигнутых результатов; анализ динамики финансовых и технологических показателей деятельности администрации, реализующего реформу ЖКХ; метод результирующих целевых показателей, суть которого заключается в исчислении значений индикаторов по каждой из целей реформирования ЖКХ; метод экспертных оценок и опрос населения по проблемам ЖКХ.

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.

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 получению 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.

В работе предложена система управления качеством услуг ЖКХ, ориентированная на повышение эффективности использования имеющихся средств и возможностей, обеспечение реальной привлекательности отрасли для инвесторов, создание условий для устойчивого функционирования ЖКХ

при обязательном повышении качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, четкое закрепление между участниками функций и задач, необходимых для выполнения.

Отличительными чертами системы управления качеством услуг ЖКХ являются: высокое качество и экологическая безопасность жилищно-коммунальных услуг; удовлетворённость потребителей качеством ЖКУ; высокая оперативность обмена информацией между государством, производителями и потребителями ЖКУ.

Необходимо разрабатывать и реализовывать государственные и региональные программы для повышения эффективности управления жилищно-коммунального хозяйства страны.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Нормативно-правовые акты

1.1 Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г.: по сост. на 21 марта 2014 г. №6-ФКЗ. // Собрание законодательства Российской Федерации. 2009. № 4. Ст. 445.

1.2 Жилищный кодекс РФ от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ (по состоянию на 29 июля 2017 г. № 279-ФЗ)// Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 14.

1.3 Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 190-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 16.

1.4 О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации. Указ Президента РФ от 28 апреля 1997 г. № 425 // Собрание законодательства Российской Федерации от 5 мая 1997. № 18, ст. 2131

1.5 О новом этапе реализации Государственной целевой программы "Жилище" Указ Президента РФ от 29 марта 1996. № 431 // Собрание законодательства Российской Федерации 1996. № 14. Ст. 1431

- 1.6 Об основах федеральной жилищной политики. Закон РФ от 24 декабря 1992 г. № 4218-1 // Российская газета. 1993. № 15.
- 1.7 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003г. №131-ФЗ по состоянию на 29 июля 2017 г. N 279-ФЗ Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 40 ст. 3822
- 1.8 Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса от 30.12.2004 г. №210-ФЗ. (по состоянию на 26 июля 2017 г. № 205-ФЗ) Федеральный Закон Российской Федерации // Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005. № 1 (часть I) ст. 36.
- 1.9 О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства от 24.07.2007 г. №185-ФЗ, по состоянию на 29 июля 2017 г. №267-ФЗ. Федеральный Закон Российской Федерации // Собрание законодательства Российской Федерации от 23 июля 2007. № 30 ст. 3799.
- 1.10 О содействии развитию жилищного строительства Федеральный закон от 24 июля 2008. № 161-ФЗ// Собрание законодательства Российской Федерации от 28 июля 2008 г. № 30 (часть II) ст. 3617.
- 1.11 Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений: Федеральный закон от 25.02.1999 №39-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 1999. №9. ст. 1096.
- 1.12 Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации от 23.11.2009 г. №261-ФЗ (по состоянию на 29 июля 2017 г. № 279-ФЗ) Федеральный Закон Российской Федерации // Собрание законодательства Российской Федерации от 30 ноября 2009. № 48 ст. 5711.
- 1.13 О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах по социальной защите населения. Постановление Правительства РФ от 2 августа 1999 г. № 887 // Собрание законодательства Российской Федерации от 16 августа 1999. № 33 ст. 4116.

1.14 О федеральной целевой программе "Жилище" на 2002 - 2010 годы. Постановление Правительства РФ от 17 сентября 2001 г. № 675 // Собрание законодательства Российской Федерации от 24 сентября 2001. № 39, ст. 3770.

1.15 Об утверждении концепции федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования ЖКХ на 2010 – 2020 годы» Распоряжение Правительства РФ от 2 февраля 2010 г №102-р.// Российская газета, 2010 Режим доступа: <https://rg.ru/2010/02/16/jkx-site-dok.html> (дата обращения 10.09.2017)

1.16 О внесении изменений в окружную долгосрочную целевую программу «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Ямало-Ненецком автономном округе на период 2010 - 2015 годов и на перспективу до 2020 года» Постановление от 15.04.2011 г № 200-П// Режим доступа: <http://правительство.янао.рф/> (дата обращения 10.09.2017)

1.17 О внесении изменений в окружную долгосрочную целевую программу «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Ямало-Ненецком автономном округе на период 2010 - 2015 годов и на перспективу до 2020 года» Постановление от 15.04.2011 г № 200-П// Режим доступа: <http://правительство.янао.рф/> (дата обращения 10.09.2017)

1.18 Об утверждении государственной программы Ямало-Ненецкого автономного округа «Энергоэффективность и развитие энергетики, обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения на 2014 - 2020 годы» Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25 декабря 2013 г. № 1144-П // <http://правительство.янао.рф/> (дата обращения 10.09.2017)

1.19 Муниципальная программа «Обеспечение качественными услугами жилищно-коммунального хозяйства на 2014-2016 годы [электронный ресурс] // Режим доступа: [https://docviewer.yandex.ru/view/51901269/?*=Jmz12S%](https://docviewer.yandex.ru/view/51901269/?*=Jmz12S%20) (дата обращения 01.10.2017)

2. Специальная литература

- 2.1 Аболин А.А. Основные направления реформирования ЖКХ муниципальных образований. //Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ. 2010. №2. С. 37-40.
- 2.2 Баратова М.А. Формирование жилищного права в России // Семейное и жилищное право. 2011. № 4. С. 23-27
- 2.3 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 (дата обращения 20.09.2017)
- 2.4 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
- 2.5 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 15.09.2017)
- 2.6 Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций. // Экономика и управление: российский научный журнал. - СПб.: № 2(52), С.17-19.;
- 2.7 Графов А.А. Организационно-экономические особенности инновационного процесса при производстве жилищно-коммунальных услуг. / Приоритеты инновационного развития регионов: коллективная монография - СПб.: Астерион, 196 с.
- 2.8 Дударенко С.Л. Сущность и понятие системы жилищно-коммунального хозяйства // Молодые ученые. 2015. № 6. С. 79-84.

- 2.9 Ельцов В.Н. Задачи реформирования жилищно-коммунального комплекса России / В. Н. Ельцов // Национальные Проекты. - 2007. – № 6. – С.32-34.
- 2.10 Жадько П.А. // Принципы построения организационной структуры управления ЖКХ муниципального образования. // Вестник ДГТУ 2009. № 9. С. 15-21.
- 2.11 Ионов А.А. Закон о фонде реформирования как катализатор коммунальной реформы / А. А. Ионов // Нац. Проекты. – 2008. – № 3. – С.19-21.
- 2.12 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.
- 2.13 Казарова А. Я. Оценка эффективности работы управляющих компаний / А.Я. Казарова // Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. – 2015. – №113. – С. 903-913
- 2.14 Карта проблем ЖКХ [Электронный ресурс]/Фонд Общественного Мнения. – Режим доступа: <http://fom.ru/Rabota-i-dom/10053> (дата обращения 25.09.2017).
- 2.15 Комиссарова Л.А. ЖКХ как фактор устойчивого социально-экономического развития страны // Вестник НГИЭИ. - 2010. – № 1. – С. 184-191.
- 2.16 Королева Е.Л. Основные вехи развития жилищно-коммунального хозяйства в России //Экономические науки. Государственное регулирование экономики. - 2016. – №15. – С.53-56.
- 2.17 Король С. Повышение эффективности управления региональной жилищной программой / С.Король, А.Семченкова // Проблемы теории и практики управления. - 2016. – № 9. – С.31-39.
- 2.18 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

2.19 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.

2.20 Кулик П.А. Международный опыт применения концессий в области коммунального хозяйства /П.А.Кулик // Внешнеэкон. Бюл. – 2002. – № 2. – С.37-41.

2.21 Леонтьев Г. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: государство должно вернуться в отрасль /Г.Леонтьев// Муниципальная Власть. - 2017. – № 1. – С.83-84.

2.22 Лысенков А. Реформа жилищно-коммунального хозяйства и антикризисного управления /А. Лысенко// Пробл. Теории и практики управления. - 2016. – № 2. – С.65-71.

2.23 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.

2.24 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

2.25 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.

2.26 Назаренко М. В. Пути привлечения инвестиций в ЖКХ. //Жилищное и коммунальное хозяйство. - 2012. - №1.- С. 2-5

- 2.27 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.
- 2.28 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 20.09.2017)
- 2.29 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.
- 2.30 Починалин В. Жилищную проблему можно решить с помощью населения //Российские регионы. - 2009. - № 1. – С. 8.
- 2.31 Ражев С.П. Общее заключение о реформировании ЖКХ. //Аналитический вестник. – 2009. - № 9. – С. 40-47; Ражев С.П. Предложения по решению проблем и ускорению процесса реформирования жилищно-коммунального хозяйства //Аналитический вестник. – 2009. - № 12 – С. 34-40.
- 2.32 Разнобарский И.И. Государственное регулирование жилищно-коммунального хозяйства для целей формирования инновационного развития жилищно-коммунального хозяйства в Иркутской области // Актуальные проблемы права, экономики и управления. 2015. № 11. С. 58-59.
- 2.33 Сазонов С.П. Жилищно-коммунальное хозяйство: проблемы и решения / Сазонов С.П., Завьялов Д.Ю. // Финансы. - 2016. –№ 6. – С.19-21.
- 2.34 Симионова Ю.Ф. Экономика жилищно-коммунального хозяйства: учебное пособие / под ред. Ю.Ф. Симионова. - М.: ИКЦ «МарТ», 2004. –208с.
- 2.35 Система муниципального управления / Под ред. В.Б. Зотова. – СПб.: Питер, 2007.
- 2.36 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

2.37 ТСЖ: распространенность перевооружение практики рублей [Электронный ресурс]/Фонд Общественного Мнения. – Режим доступа:помещений <http://fom.ru/Rabota-i-dom> производстве/12378 (дата обращения 25.09.2017)

2.38 Чанышев И.Р. Экономическое содержание жилищно-коммунального комплекса в условиях его реформирования // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2014. № 44 (281). С. 20-29.

2.39 Чернышов Л.Н. Роль государства в формировании современной жилищной политики и реформировании коммунального хозяйства муниципальных образований //Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ. - 2005. - №2 часть II. - С.5-10.

Анкета

Уважаемые жители посёлка Тазовский.

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 решила 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. Плохом
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. 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

44. Ваш пол?

1. Мужской
2. Женский

45. Ваш возраст?

1. 18-30
2. 31-45
3. 46-60
4. 61 и старше

46. Ваше образование

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

Благодарим вас за участие в опросе!