СОДЕРЖАНИЕ

Введение		3
1	Теоретические аспекты управления жилищно-коммунальным хозяйством на муниципальном уровне	6
1.1	Государственное регулирование системы управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования	6
1.2	Основные принципы и направления реформирования системы управления жилищно-коммунальным хозяйством в российской федерации	11
1.3	Правовые аспекты полномочий органов местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства и их реализация	17
2	Анализ системы управления жилищно-коммунальным хозяйством на примере Североуральского городского	21
2.1	Состояние жилищно-коммунального хозяйства Североуральского городского округа	21
2.2	Оценка качества предоставления жилищно-коммунальных услуг	28
3	Совершенствование системы управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования (на примере Североуральского городского округа)	40
3.1	Анализ стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства в России до 2020 года	40
3.2	Основные направления совершенствования системы управления жилищно-коммунального хозяйства	42
Заключение		54
Список использованных источников		58
Приложения		

ВВЕДЕНИЕ

Современное жилищно-коммунальное хозяйство – это сфера ответственности местных органов власти. Однако есть ряд проблем, которые местные органы самостоятельно не могут решить. К основным проблемам следует отнести: высокий уровень физического и морального износа основных производственных фондов; высокая доля убыточных предприятий; задолженности предприятий жилищно-коммунального хозяйства, бюджетное недофинансирование, а также низкая инвестиционная привлекательность предприятий отрасли.

Реформа жилищно-коммунального хозяйства, начавшаяся в России в 90 - е годы, осуществляется сейчас на всех уровнях власти. Федеральный уровень определил цели, направления и мероприятия по реформированию жилищно-коммунального хозяйства. Реализация данных направлений с учетом сформулированных целей, возложена на региональные и местные органы власти.

Правительством РФ 2 февраля 2012 года была утверждена Концепция федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2012-2020 годы» (далее – Концепция)

Целевая направленность проводимой реформы жилищно-коммунального хозяйства отражает следующие аспекты:

- формирование и развитие рыночных отношений,
- увеличение потока частных инвестиций,
- применение эффективных методов определения тарифов,
- оптимизация системы распределения льгот и субсидий,
- прекращение дотирования отрасли и переориентация бюджетных выплат на социальную помощь и на финансирование инвестиционных проектов.

Реализация данных направлений особенно важна на муниципальном уровне, так как устойчивое функционирование жилищно-коммунального хозяйства является составляющей социальной безопасности граждан и стабильности не только на муниципальном уровне, но и целом в стране. Жилищно-коммунальные услуги являются жизненно необходимыми. Их качество и стабильность влияют на комфортность , безопасность проживания граждан в своем жилище.

Успешное проведение реформы во многом зависит от совместных действий федеральных, региональных и местных органов власти, определения ответственности каждого уровня властного регулирования за решение проблем отрасли.

Именно на муниципальном уровне в конечном итоге находит свое подтверждение правильность выбранных государством направлений в развитии отрасли жилищно-коммунального хозяйства, и с этой точки зрения тема актуальна.

Цель работы – совершенствование системы управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, обеспечивающем повышение эффективности ее функционирования на муниципальном уровне.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить теоретические аспекты управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, а также основные принципы и направления реформирования системы управления жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации;
- провести анализ состояния жилищно-коммунального хозяйства Североуральского городского округа;
- провести анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- определить перспективы и направления совершенствования по повышению эффективности системы управления жилищно-коммунального хозяйства.

Объект исследования – жилищно-коммунальное хозяйство муниципального образования.

Предмет исследования – система управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования.

Методы исследования – метод сравнительного и структурного анализа, описания, сопоставления, статистического анализа.

Информационная база исследования формировалась на основе научной, методической и справочной литературы, статей и материалов научно-практических конференций и семинаров, а также материалов сети Интернет.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

1.1 ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой одну из самых главных и крупных отраслей экономики Российской Федерации. Поэтому жилищно-коммунальное хозяйство, как важный элемент социальной и экономической сферы народного хозяйства, связано с формированием комфортной среды обитания всего населения.

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее жилищно-коммунальнное хозяйство) – это важнейший элемент как социальной, так и экономической сферы народного хозяйства, сложный многоотраслевой производственно-технический комплекс. По мнению исследователей, отправной точкой для построения действенной и эффективной системы управления должно стать определение места жилищно-коммунального хозяйства в экономической системе регионов, в первую очередь, в экономической системе муниципальных образований, определение его структуры и взаимосвязей с другими элементами народного хозяйства [27, с.45].

Жилищно-коммунальное хозяйство – многоотраслевой комплекс обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры зданий различного назначения и создающий удобства и комфортность проживания или нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно-коммунальных услуг [35, с.23].

В соответствии со статьей 7 Конституции Российской Федерации, Россия признается социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека.

Одним из таких условий является обеспечение граждан необходимыми для их жизнедеятельности жилищно-коммунальными услугами. Жилищно-коммунальные услуги (далее ЖКУ) – это услуги по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям коммунальных ресурсов: электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды [34, с.78].

В свою очередь, жилищный фонд может быть классифицирован следующим образом. Классификация представлена в приложении А.

Под объектами жилищно-коммунального назначения понимают объекты внешнего благоустройства территории городов и населенных пунктов (зеленые насаждения, городские дороги и элементы их благоустройства, пешеходные и велосипедные дорожки, объекты инженерной защиты территории, уличное освещение, объекты санитарной уборки и др.), а также обустроенные площадки, стоянки, участки, устройства и конструкции из различных материалов, размещенные на придомовой территории.

Муниципальное образование в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» – это городское или сельское поселение, муниципальный район, городской округ либо внутригородская территория (внутригородское муниципальное образование) города федерального значения [16, с.115].

жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования – это часть муниципального хозяйства, включающие в себя совокупность экономических субъектов различных форм собственности, осуществляющие деятельность на территории муниципального образования с целью повышения эффективного и полного удовлетворения потребностей населения в услугах, связанных с формированием комфортной среды обитания. Под системой управления жилищно-коммунального хозяйства понимают систему, в которой

реализуются функции управления, и которая включает в себя специалистов, объединенных в органы управления; методы управления; взаимоотношения между органами управления, объектами управления и внешней средой; документооборот, обеспечивающий выполнение функций, распределённых между органами управления для достижения поставленных перед системой целей; жителей муниципального образования.

- земельные участки и прочно связанные с ними жилые дома с жилыми и нежилыми помещениями;
- хозяйственные приусадебные постройки;
- зеленые насаждения с многолетним циклом развития;
- жилые дома, квартиры, иные жилые помещения в жилых домах и других строениях, пригодные для постоянного и временного проживания;
- сооружения и элементы инженерной инфраструктуры жилищной сферы.

Технологические фонды включают в себя инженерную инфраструктуру (сети, котельные, насосные станции, очистные сооружения, водозаборы и тому подобное).

Производственные фонды состоят из объектов, обеспечивающих обслуживание фондов первой и второй группы. Сюда входят гаражи, мастерские, административные и производственные здания. [9, с. 35].

Собственник объектов коммунального назначения может передавать эти фонды в хозяйственное ведение или оперативное управление жилищно-коммунальным организациям. Сферы жилищно-коммунального комплекса существенно различаются по подходам к формированию эффективных экономических методов хозяйствования и механизмам снижения издержек.

Их можно условно разделить по признаку возможности со здания конкурентной среды на две группы: жилищное хозяйство и коммунальное хозяйство.

Жилищное хозяйство – это сфера экономики, часть хозяйства страны, обеспечивающая содержание в надлежащем состоянии, функционирование

жилищного фонда, то есть совокупности жилых и вспомогательных помещений [12, с.88].

Коммунальное хозяйство – это совокупность предприятий, служб и хозяйств по обслуживанию населения городов, поселков и сел. Включает санитарно-технические предприятия (водопровод, канализации и др.), жилищно-коммунальное хозяйство, городской транспорт, энергетические предприятия, сооружения внешнего благоустройства (дороги, озеленение улиц и др.), гостиницы и так далее.

Особенностями жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования являются:

- большая социальная значимость, так как практически все объекты жилищно-коммунального хозяйства непосредственно обеспечивают потребности жителей муниципального образования;
- высокий удельный вес муниципальной собственности при наличии других форм собственности в системе жилищно-коммунального хозяйства;
- взаимосвязь и взаимозависимость многих отраслей жилищно-коммунального хозяйства между собой и с другими сферами деятельности на данной территории (к примеру, водопровод и канализация, пассажирский транспорт и дороги, коммунальная энергетика и жилищное хозяйство);
- тесная взаимосвязь производства и потребления услуг и многих видов продукции в составе ряда отраслей жилищно-коммунального хозяйства, что особенно характерно для пассажирского транспорта, энергетических систем.

В основу системы муниципального управления жилищно-коммунальным хозяйством могут быть положены рациональное разделение функций и организация взаимоотношений между собственником – домовладельцем, управляющей организацией, подрядными организациями различных форм собственности и органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль за предоставлением населению жилищно-коммунальных услуг

необходимого качества, за использованием и сохранностью жилищного фонда независимо от его принадлежности.

Важнейшими функциями управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования служат маркетинг, инновационный менеджмент, прогнозирование и планирование, регулирование, организация и контроль. Система управления жилищно-коммунального хозяйства представляет собой единый механизм, каждый элемент которого выполняет предназначенную ему функцию, взаимосвязанную с функциями других элементов. Механизм управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования базируется на следующих принципах:

- приоритет социальных и муниципальных интересов над отраслевыми, ведомственными и локальными;
- ориентация на различные формы собственности в жилищно-коммунального хозяйства, включая муниципальную, коллективную, частную;
- постепенное перераспределение управления и передача ряда управленческих функций в области жилищно-коммунального хозяйства на местный уровень (местным органам власти на уровне муниципальных образований);
- разделение функций заказчика и подрядчика и привлечение в жилищно-коммунального хозяйства подрядных организаций различных форм собственности на договорной основе;
- нормативный принцип ресурсообеспеченности и выделение различных уровней обслуживания населения и прочих потребителей в системе жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;
- привлечение населения к активному участию в сфере жилищно-коммунального хозяйства в различных формах.

Мировой опыт показывает, что государственное регулирование экономических процессов жилищно-коммунального хозяйства предполагает обязательный компонент современной политики в данной сфере. Стратегия развития нашла отражение в Федеральной целевой программе «Жилище» на

2002–2010 годы, в подпрограммах «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса в РФ» и «Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры». Перспективные направления развития отрасли определены в Концепции модернизации жилищно-коммунального хозяйства до 2020 года.

Отсутствие упорядоченности регулирующих норм организации управления в сфере жилищно-коммунального хозяйства порождает завышение роста стоимости жилищно-коммунальных услуг, неустойчивое функционирование системы жилищно-коммунального хозяйства.

Принятые в России меры по реструктуризации сферы производства услуг жилищно-коммунального хозяйства в части организации управления и эксплуатации в многоквартирных домах не принесли существенных результатов. Жилищным кодексом РФ определены два основных, наиболее распространенных способа – товарищества собственников жилья (ТСЖ) и управляющая компания.

Государственное регулирование сферы жилищно-коммунальных услуг характеризует приоритет ручного управления над рыночным, внутриотраслевой

1.2 ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И НАПРАВЛЕНИЯ РЕФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В настоящее время ситуация, сложившаяся в жилищно-коммунальном хозяйстве большинства российских муниципальных образований, является источником ряда угроз жизни, здоровью и имуществу населения, а также окружающей среде. Поэтому реформирование системы управления жилищно-коммунальным хозяйством должно заключаться в решении следующих основных задач.

1. Преодоление критического износа основных фондов. Значительный износ основных фондов приводит к повышению потерь ресурсов при эксплуатации объектов жилищно-коммунальной инфраструктуры, а также к высокой аварийности объектов жилищно-коммунальной инфраструктуры.

В целом на восстановление основных средств, используемых в жилищно-коммунальном хозяйстве РФ до нормативных значений, в настоящее время требуется финансирование в объеме не менее 2 трлн. 140 млрд. рублей.

2. Улучшение финансового состояния предприятий и организаций, осуществляющих деятельность в отрасли. В настоящее время финансовые результаты деятельности предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства остаются неудовлетворительными.

3. Повышение качества предоставляемых населению ЖКУ. Недостаточное развитие конкуренции в сфере производства и предоставления ЖКУ приводит к тому, что потребители не имеют возможности влиять на качество предоставляемых ЖКУ [22, с.15].

В связи с высокой социальной значимостью отрасли, недостаточной проработанностью нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства, а также дефицитом квалифицированных управленческих кадров, подготовленных к работе в новых условиях, реформирование жилищно-коммунального хозяйства осуществлялось поэтапно (таблица 1).

Таблица 1 – Основные этапы реформирования жилищно-коммунального хозяйства [37]

Этап	Цели этапа	Содержание этапа
Приватизация жилья	– создание частной собственности на жилье; – создание рынка вторичного жилья	Передача муниципального и ведомственного жилья в собственность жильцов

Продолжение таблицы 1

Этап	Цели этапа	Содержание этапа
Переход на новую систему оплаты жилья и коммунальных услуг	– создание условий для самоокупаемости и самофинансирования предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства; – экономия бюджетных ресурсов за счет ликвидации расходов на жилищно-коммунального хозяйства	Полная (100%-ная) оплата стоимости ЖКУ потребителями по ставкам, повышенным до экономически обоснованного уровня
Демонополизация жилищно-коммунального хозяйства	– создание конкурентной среды в отрасли; – снижение затрат на производство и предоставление ЖКУ; – стимулирование энергосбережения и ресурсосбережения	Разгосударствление и реструктуризация предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства, а также внедрение системы договорных отношений между потребителями и поставщиками ЖКУ

Таким образом, реформа системы управления жилищно-коммунального хозяйства, осуществляемая в настоящее время во многом направлена на активизацию рыночных отношений и развитие конкуренции в указанной сфере народного хозяйства.

По нашему мнению, при разработке комплекса мероприятий, направленных на повышение эффективности системы управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, следует учитывать, что наряду с общими предпосылками развития рыночных отношений (развитие конкуренции и конкурентной среды; деятельность на основе разнообразия форм собственности; развитие предпринимательской инициативы; сочетание рычагов государственного регулирования с рыночным механизмом и т.д.) существуют и специфические предпосылки, характерные для жилищно-

коммунальной подсистемы МСЭС, которые целесообразно группировать по направлениям, представленным в таблице 2.

Таблица 2 – Основные направления формирования рыночных отношений в сфере управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования [37].

Направление	Элементы направления
Организационно-управленческое	— корректировка системы управления, в т.ч. изменение уровней и децентрализации функций управления; — приоритет территориальных аспектов управления; — свобода выбора организационных форм, системы информационного, технического и организационного обеспечения структуры управления; — возможность образования новых, ликвидации существующих структурных подразделений; — формирование коммерческих структур; — образование структурных подразделений по изучению рынка, мониторингу удовлетворенности потребителей; — усиление горизонтальных связей управления и т.д.
Экономическое	- самостоятельность выбора экономических методов хозяйствования; - зависимость экономических результатов от объемных и качественных показателей; - изменение системы стимулирования и экономической ответственности в зависимости от требований рынка; - использование новых принципов ценообразования и т.д.
Финансовое	- свобода выбора механизма финансово-ресурсного обеспечения; - возможность привлечения средств из внешних источников финансирования; - самостоятельность в управлении активами предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования; - конкурсный отбор инвесторов и подрядчиков исходя из требований эффективного использования финансовых ресурсов; - корректировка системы налогообложения и т.д.

Продолжение таблицы 2

Направление	Элементы направления
Законодательно-правовое	— развитие контрактных, хоздоговорных форм взаимоотношений с потребителями, имеющими разнообразные организационно-хозяйственные формы; — правовое регулирование деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства в зависимости от требований экологии, градостроительства и т.д.; — лицензирование деятельности по оказанию ЖКУ; — возмещение ущерба потребителю при некачественном предоставлении услуг и т.д.

На данном этапе вступили в действие следующие нормативно-правовые акты: Жилищный кодекс РФ, Закон РФ №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закон РФ №210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса», Закон РФ №185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства», Постановление Правительства РФ «О порядке проведения органами местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом», Приказ Министерства регионального развития Российской Федерации «Об утверждении Комплекса мероприятий Министерства регионального развития РФ по реформированию жилищно-коммунального хозяйства РФ на 2007–2008 гг..

Таким образом, в связи с реализацией положений Жилищного Кодекса РФ и изменений, внесенных в Закон РФ №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», произошли существенные изменения в правовом положении участников отношений в сфере жилищно-коммунального хозяйства, разделившие полномочия каждого уровня власти. Так, роль федеральных и региональных органов власти в настоящее время сводится в основном к установлению правил, регулирующих эти отношения. Органы местного самоуправления, являясь структурой,

наиболее близкой к потребителям и производителям ЖКУ, начинают играть существенную роль в процессе реформирования жилищно-коммунального хозяйства по следующим основным направлениям:

- снижение стоимости и повышение качества ЖКУ;
- совершенствование механизма финансирования жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;
- реформирование социальной политики в жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;
- разработка эффективной системы контроля обеспечения населения в услугах, связанных с формированием комфортной среды обитания.

Снижение стоимости и повышение качества ЖКУ включает в себя следующие аспекты:

- формирование многообразия форм управления собственностью в жилищно-коммунального хозяйства путем создания товариществ собственников жилья (ТСЖ), управляющих компаний (УК) и организаций, выполняющих работы и оказывающих услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах;
- демонополизация системы жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, а также формирование конкурентных отношений на рынке ЖКУ;
- регулирование деятельности естественно-локальных монополий, предоставляющих ЖКУ;
- реализация задач ресурсо и энергосбережения.

Формирование эффективного спроса посредством изменения организационно-правовых отношений в сфере жилищно-коммунального хозяйства, создания структур собственников жилищного фонда является одним из основных факторов повышения эффективности функционирования жилищно-коммунальной подсистемы МСЭС. Вместе с тем в настоящее время недостаточная проработанность нормативно-правовой базы, регулирующей механизмы передачи собственникам земельных участков, расположенных на

территории многоквартирного дома, финансирования содержания, обслуживания и ремонта жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры, недостаточное развитие рынка профессионального управления жилищным фондом, а также пассивность собственников препятствуют развитию рыночных отношений в сфере жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования. В данной ситуации целесообразно усиление степени участия ОМСУ в содействии развитию и поддержке новых форм управления собственностью в жилищно-коммунального хозяйства.

Совершенствование механизма финансирования жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования предусматривает:

– реформирование системы ценообразования ЖКУ, включая установление социальных стандартов ЖКУ, повышение прозрачности структуры тарифа, снижение непроизводительных издержек и т.д.;

– создание механизмов привлечения внебюджетных инвестиций в жилищно-коммунальную подсистему МСЭС посредством увеличения инвестиционной привлекательности отрасли, разработки методологии привлечения заемного капитала и т.д.

1.3 ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ПОЛНОМОЧИЙ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ИХ РЕАЛИЗАЦИЯ

Модернизация жилищно-коммунального и рациональное разграничение полномочий между органами публичной власти неразрывно связаны со становлением социального государства в Российской Федерации, повышением качества жизни отдельного гражданина.

Президентом РФ В.В. Путиным на заседании Государственного совета 17.07.2012 был сделан акцент на бездействии органов местного самоуправления в решении острых вопросов в жилищно-коммунального хозяйства (неэффективность управляющих компаний, завышение тарифов, низкое качество оказываемых услуг, хищение бюджетных средств).

Также в 2015 году Д.А. Медведев отмечал, что «износ объектов жилищно-коммунального хозяйства в России составляет более 60 процентов… Если ничего не делать, то через пять-семь лет наступит катастрофа» .

В настоящее время жилищно-коммунального хозяйства представляет собой сложную, комплексную отрасль народного хозяйства, которая обеспечивает функционирование инженерной инфраструктуры, различных зданий населенных пунктов, создающих удобства и комфорт для проживания и нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно-коммунальных услуг. Данная отрасль, безусловно, напрямую связана с качеством жизни каждого отдельного гражданина и требует формирования эффективного правового механизма взаимодействия и научно-производственной организаций с органами местного самоуправления, населением с целью реформирования жилищно-коммунального комплекса для его перевода на качественно новую материально-техническую базу. [32, с.78].

В условиях становления в России рыночной экономики в последние годы наряду государственными и муниципальными предприятиями важную роль стали занимать частные организации, что привело к значительному пересмотру роли органов местного самоуправления в области жилищно-коммунального хозяйства.

Рассматривая вопрос о месте и роли жилищно-коммунального хозяйства в решении вопросов местного значения, следует, прежде всего, остановиться на сущности категории «вопросы местного значения», выступающей, по мнению О.В. Новиченко первичной по отношению к «полномочиям органов местного самоуправления» [17, с.211].

Местное самоуправление представляет собой уровень публичного управления, самостоятельное политико-территориальное образование, поэтому при определении его компетенции следует исходить из общегосударственной компетенции. Поскольку последняя определяется с учетом границ территорий РФ и ее субъектов, то компетенция самоуправления реализуется через компетенцию муниципального образования.

В Российской Федерации планомерно происходит преобразование предприятий жилищно-коммунального хозяйства в хозяйствующие субъекты с более высокой степенью независимости и ответственности, в равноправных партнеров договорных отношений.

По мнению законодателя, данные меры позволят повысить энергоэффективность ресурсоснабжающих организаций, экономность предоставляемых ими услуг.

Однако в настоящее время по-прежнему остро стоит проблема доступности реализуемого товара (услуг) жилищно-коммунального хозяйства для потребителей и неэффективного функционирования предприятий в коммунальной отрасли.

На практике встречаются случаи, когда частные организации предпринимает попытки по отчуждению объектов жилищно-коммунального хозяйства из муниципальной собственности.

Деятельность муниципальных унитарных предприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства напрямую связана с решением задач местного самоуправления, в частности обеспечением жизнедеятельности населения конкретного муниципального образования. [22, с.39].

Жилищно-коммунальная сфера отвечает вышеуказанным признакам. В связи, с чем коммунальные предприятия и организации являются хозяйствующими субъектами, занятыми производством (реализацией) товаров и услуг в условиях естественной монополии.

Такой подход является типичным и для зарубежных стран.

Правовые основы реализации полномочий органов местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Из чего видно, что как вопрос реформирования местного самоуправления, так и вопрос модернизации жилищно-коммунального хозяйства лежат в одной плоскости и требуют их незамедлительного совместного рассмотрения в целях обеспечения стабильности конституционного строя Российской Федерации.

Несмотря на отмеченные пробелы, в реформировании отрасли жилищно-коммунального хозяйства, необходимо обратить внимание на особенности формы и содержания деятельности органов местного самоуправления в удовлетворении потребностей граждан на качественное и экономически обоснованное предоставлении услуг коммунального толка.

Такие особенности, по нашему мнению, связаны с правовой природой полномочий органов местного самоуправления в коммунальной сфере, с ресурсным обеспечением их реализации, а также с социальной значимостью.

Формами исследуемой деятельности являются совершенствование системы ценообразования и тарифной политики на жилищно-коммунальные услуги предоставление субсидий, выделение жилья, стимулирование жилищного строительства и другое. [16, с.113].

2 АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ НА ПРИМЕРЕ СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

2.1 СОСТОЯНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой сложную и многоуровневую систему городского хозяйствования, деятельность которой направлена на предоставлении населению того или иного района услуг в области технического и санитарного обслуживания, состояния всех структур жилых помещений, ремонт дорог, проведения ремонтных и профилактических работ, обеспечению важными ресурсами, такими как газ, электричество, теплоснабжение, водоснабжение). В системе взаимоотношений участвуют одновременно несколько сторон – это управляющая компания, квартиросъемщики, организации – поставщики услуг, таких как теплоснабжение, водоснабжение, электроснабжение. [19, с.92].

На территории Североуральского городского округа 8 Управляющих организаций все имеют лицензию на право осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирных домов.

- ООО «УК «Олимп»;
- ООО «Союз»;
- МУП «Управление жилищно-коммунального хозяйства»;
- ООО «Соцэнерго»;
- ООО «УК «Веста»;
- ООО «Жилсервис»;
- Северное жильё.
- ТСЖ «Ленина, 31»;

- ТСЖ «Моя Семья»;
- ТСЖ «Комсомольская, 15».
- ТСН «Наш дом»;
- ТСН «Свердлова, 60»;
- ТСН «Кедр».
- Ресурсоснабжающая организация МУП «Комэнергоресурс» (тепло, ГВС, ХВС).
- ООО «Свердловэнерсбыт»

Таблица 3 – Анализ состояния жилищно-коммунального хозяйства Североуральского городского округа[39].

Тематика проблем волнующие граждан	Количество обращений и заявлений
Состояние дорог	420
Капитальный ремонт (кровля) домов, ремонт в подъездах	199
Качество предоставления коммунальных услуг	179
Неудовлетворительное состояние МКД	99
Проблема с приборами учета	97
Неудовлетворительное состояние благоустройства придомовой территории	78
Старый водопровод во многих домах	120
Аварийное и ветхое жилье	352
ИТОГО	1544

Основные проблемы жилищно-коммунального хозяйства Североуральского городского округа:

1. Проблема начисления за ЖКУ, рост тарифов.

Начисление за услугу «отопление», а также «электроэнергия», начисление на расходы общедомовых нужд, а также граждане обращались с целью произвести перерасчетов за те или иные предоставленные услуги.

2. Изношенность более 60 % эксплуатируемых объектов жилищного фонда**.**

Граждане обращаются с просьбой провести капитальный ремонт. Ремонт данных МКД запланирован после 2020г. Финансирование из бюджета на ближайшие годы не предусмотрено.

3. Предоставление некачественных коммунальных услуг населению.

Температура горячей воды и отопления ниже нормы, низкое давление воды в системе, вода не соответствующего качества (цвет, запах и пр), проблема водопроводных сетей, насосных станций, котельная совсем старая. В зимнее время температура батарей средняя, летом выключают горячую воду, перебои с поставкой электроэнергии, не соответствующее напряжение в сети и т.п. Эта проблема также говорит об износе основных фондов жилищно-коммунального хозяйства и коммунальных сетей, устарелость технологий, несоответствие имеющихся инфраструктурных мощностей растущим требованиям и потребностям, высокий уровень монополизации сферы предоставления жилищно-коммунальных услуг и слабое развитие конкуренции в этом секторе, что вследствие приносит неудобства в комфортном проживании населению.

4. Неудовлетворительное состояние МКД:

Заявления поступали о ненадлежащее оказание услуг по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов, причиной данной ситуации может стать дебиторская задолженность населения по оплате или несвоевременной оплате ЖКУ, а также заключение договоров с организациями, некачественно выполнившими данные работы по обслуживанию и ремонту МКД.

5. Проблемы, связанные с индивидуальными и общедомовыми приборами учета:

Заявления поступали от собственников на приобретение, установку, эксплуатацию приборов учета. Установка прибора учета – не только метод сбережения энергоносителей, а также стимул к рациональному их использованию, а значит и экономии финансовых средств собственников. Установив прибор учета, любой житель может постоянно наблюдать, сколько потребил, сколько должен будет заплатить, и насколько может сократить потребление, чтобы платить меньше. С 2014 года в стране действует Федеральный закон от 23.11.2013 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о

повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ». Согласно ст.13 Закона потребляемые энергетические ресурсы подлежат обязательному учету с применением приборов учета используемых энергетических ресурсов. Собственники жилых помещений не торопятся устанавливать индивидуальные приборы учета. Что ведет к потерям коммунального ресурса.

6. Неудовлетворительное состояние благоустройства дворовой территории.

Заявления поступали от собственников на установку детских комплексов, лавочек во дворах дома, освещения придомовой территории. На данный момент не все дворы благоустроены в полном объеме, либо находятся в неудовлетворительном состоянии. В управляющих компаниях города на благоустройство придомовых территорий острая нехватка денежных средств, так как тариф на содержание жилья составляет 12,91 руб. с кв. м

Поступали заявления жителей в связи с двойными квитанциями на оплату за ЖКУ.

В целях выхода из сложившейся ситуации Распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.02.2010 № 102-р утверждена концепция федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010-2020 годы». В данной Концепции определены основные цели и приоритетные направления реформирования жилищно-коммунального хозяйства:

- обеспечение к 2020 году собственников многоквартирных домов коммунальными услугами нормативного качества и по доступной цене;
- совершенствование конкурентных отношений в сфере управления и обслуживания жилищного фонда (создание ТСЖ и управляющих организаций);
- развитие управления имущественным комплексом коммунальной сферы на основе частно-муниципально-государственного партнерства, концессионных соглашений (вовлечение бизнеса);

- перевод льгот и субсидий по оплате жилья и коммунальных услуг в денежную форму (монетизация льгот);
- развитие системы ресурсо- и энергосбережения (приборы учета).

Важнейшим условием для развития жилищно-коммунальной инфраструктуры муниципальных образований является привлечение в неё частных инвестиций. Развитие государственного, муниципального и частного партнерства на территории муниципальных образований требует объединение усилий органов власти всех уровней. На федеральном и региональном уровне должны быть приняты соответствующие законы и подзаконные акты, разработаны и внедрены программы, стимулирующие сотрудничество между муниципальными образованиями и бизнесом. [32, с.57].

На сегодняшний день в Североуральском городском округе действует муниципальная программа «Развитие жилищно-коммунального хозяйства и транспортного обслуживания населения, повышение энергетической эффективности и охрана окружающей среды в Североуральском городском округе» (Приложение №4 «Паспорт программы»). Основной целью выполнения Программы является обеспечение условий проживания населения городского округа, отвечающих стандартам качества.

Цели и задачи муниципальной программы.

Подпрограмма 1 – Повышение уровня комфортности проживания населения Североуральского городского округа.

Задачи:

1. Комплексное благоустройство дворовых территорий; проведение капитального ремонта и ремонта внутриквартальных проездов и дворовых территорий многоквартирных домов.
2. Организация в границах Североуральского городского округа уличного освещения.
3. Организация озеленения территории Североуральского городского округа.

4. Улучшение санитарного состояния территории Североуральского городского округа.

Подпрограмма 2 – Энергосбережение и повышение энергетической эффективности объектов Североуральского городского округа.

Задачи:

1. Реализация комплекса мер по энергосбережению и повышению энергетической эффективности в жилом фонде, бюджетной сфере г.Североуральск

2. Снижение объемов потребления и сокращение потерь энергетических ресурсов за счет повышения уровня рационального использования ресурсов с широким внедрением энергосберегающих технологий.

Подпрограмма 3 – Повышение эффективности использования, охраны, защиты и воспроизводства лесов. Обеспечение стабильного удовлетворения общественных потребностей в ресурсах и полезных свойствах леса при гарантированном сохранении ресурсно-экологического потенциала и глобальных функций лесов Североуральского городского округа.

Задача:

1. Эффективность использования и организации земель лесного фонда на территории Североуральского городского округа.

Подпрограмма 4 – Обеспечение благоустроенным жильем граждан Североуральского городского округа, проживающих в аварийных жилых домах.

Задача:

1. Создание условий для развития малоэтажного жилищного строительства на территории Североуральского городского округа.

2. Создание условий для обеспечения благоустроенным жильем граждан, проживающих в аварийном жилищном фонде.

Подпрограмма 5 – Создание безопасных и благоприятных условий проживания граждан Североуральского городского округа, обеспечение высокой надежности функционирования инженерной инфраструктуры.

Задачи:

1. Приведение муниципального жилья в состояние, отвечающее безопасности, санитарно-техническим и иным требованиям и устранение неисправностей изношенных конструктивных элементов, инженерных сетей и оборудования при ремонте общего имущества многоквартирных домов.

Подпрограмма 6. Снижение техногенной нагрузки на окружающую среду, оздоровление экологической обстановки на территории Североуральского городского округа, улучшение комфортности проживания населения городского округа.

Задача:

1. Сохранение стабильности экологической ситуации при условии роста промышленного производства и достижение нормативных показателей техногенной нагрузки на окружающую среду и население муниципального образования в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2. Повышение экологической культуры населения.

Подпрограмма 7 – Развитие сети газоснабжения на территории Североуральского городского округа.

Задача:

1. Газификация районов индивидуальной застройки города Североуральска. (частных домов в пос.Южный. газификация началась в 2012г).

Подпрограмма 8 – Создание условий и организация предоставления транспортных услуг населению Североуральского городского округа.

Задача:

1. Повышение доступности транспортных услуг на территории Североуральского городского округа.

Подпрограмма 9 – Обеспечение эффективного развития жилищно-коммунального хозяйства в Североуральском городском округе.

Задача:

1. Осуществление качественного и своевременного строительного контроля, и технического надзора за выполнением работ по капитальному ремонту жилищного фонда и объектов соцкультбыта.

2. Осуществление своевременного и качественного выполнения услуг при захоронении тел (останков) умерших (погибших) граждан, согласно гарантированному перечню услуг по погребению.

3. Строительство нового кладбища с целью увеличения мест захоронения.

2.2 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Проведенные исследования показали, что в Отделе по городскому и жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Североуральского городского округа (СГО) отсутствует адекватная система контроля качества предоставления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Контроль качества может осуществляться как потребителями услуг и работ, которые оказываются собственникам жилищного фонда, контролирующими органами, общественными организациями в целях защиты прав потребителей, так и руководством с целью повышения качества совершаемых работ и повышения их конкурентоспособности. [24, с.61].

Критерии оценки эффективности работы могут быть различными, но на основании наиболее часто встречающихся в литературе, а также практике по обслуживанию многоквартирных домов были сформированы критерии, которые приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Коэффициенты значимости критериев оценки качества[39]

Критерии оценки качества предоставления услуг и работ по обслуживанию	Коэффициенты значимости
Работа по обеспечению технического состояния общего имущества многоквартирного дома, проведение текущего и капитального ремонта	0,25
Содержание придомовой территории	0,2
Предоставление услуг (обслуживание и работы)	0,2
Финансово-экономическая деятельность	0,15
Качество управления	0,1
Подготовка работников в организации	0,1
ИТОГО	1,00

Согласно этим критериям с учетом уровня важности каждого критерия осуществляется оценка качества содержания многоквартирных домов.

Значения показателей оценки качества работ по обслуживанию многоквартирных домов жилищно-коммунального хозяйства определяются на основании представленных документов.

После суммирования полученных баллов отдельно по каждому критерию применяется коэффициент значимости в соответствии с таблицей 4.

Для определения итоговой оценки может использоваться следующая оценочная таблица 5.

Таблица 5 – Итоговое значение качества работ по обслуживанию многоквартирных домов[1]

Итоговая характеристика	Суммарное количество баллов с учетом коэффициента значимости, баллов
Оценка «отлично»	более 18
Оценка «хорошо»	более 15
Оценка «удовлетворительно»	более 10
Оценка «неудовлетворительно»	менее 9

[1] Таблица составлена автором по: [39]

Оценка осуществляется на основании документации представленной экспертами. На основании проведенной оценки уровня качества работ по обслуживанию многоквартирных домов итоговая балльная оценка равна 13,4 балла. Что в соответствии с таблицей 5 соответствует «удовлетворительному» состоянию, то есть требует повышения качества.

Результаты проведенной оценки представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Акт оценки уровня качества работ по обслуживанию многоквартирных домов[2]

N оцениваемого дома	Количество подъездов	Этажность	Лестничные клетки	Чердаки	Под валы и технические подполья	Придомовая территория	Площадки с мусоросборниками	Благоустройство	Итоговая оценка
			оценка качества						
1	4	6	4	3	5	4	4	4	4,00
2	5	9	3	2	3	2	3	3	2,67
3	8	9	4	4	4	4	3	3	3,67
4	3	9	4	3	5	2	2	4	3,33
5	8	16	2	2	3	4	4	4	3,17
6	12	16	4	4	5	4	2	4	3,83
7	5	5	2	2	3	4	4	4	3,17
8	8	7	4	4	2	2	1	4	2,83
9	8	7	4	4	4	4	4	2	3,67
10	8	9	5	4	4	4	4	4	4,17
11	10	9	3	2	5	4	3	3	3,33
12	8	16	2	4	2	4	4	3	3,17
13	12	16	2	4	5	2	2	3	3,00
14	12	16	2	4	2	3	3	3	2,83

[2] Таблица составлена автором по: [39]

Следовательно, на основании проведенной оценки можно отметить необходимость повышения качества работ по обслуживанию многоквартирных домов.

Однако еще более важной является оценка качества обслуживания с точки зрения потребителей услуг.

Собственники жилищного фонда (потребители услуг) не могут обладать необходимой полнотой информации о состоянии жилищного фонда. Однако они оценивают качество работ на основании создаваемой для них ценности. От уровня создаваемой ценности зависит многое, уровень удовлетворенности потребителей, имидж предприятия, а также возможность назначения адекватных расценок на оказываемые услуги и предоставляемые работы.

Потребители ЖКУ (население) в свою очередь реально не имеют возможности проконтролировать их объем и качество.

Современная система оценки качества предоставления услуг (работ по обслуживанию) должна реализовываться обратная связь, на основании которой будет осуществляться сравнение между принятыми при заключении договоров на обслуживание обязанностями и их реальным выполнением. Такой подход к оценке отражается на качестве содержания и обслуживания жилищного фонда.

В соответствии с нормативами в ходе регулярных текущих, внеплановых и ежемесячных комплексных проверок заказчик может оценивать уровень качества содержания здания и придомовой территории и с учетом оценки производить денежные расчеты, а также иметь возможность контролировать качество выполнения работ. [16, с. 38].

Поскольку оценке должны подвергаться результаты выполнения различных ремонтных работ, которые могут быть периодическими и разовыми, а также текущими и аварийными, определяющих техническое и санитарное состояние зданий и придомовых территорий, целесообразно введение балльной системы оценки удовлетворенности потребителей по трем группам критериев:

- оценка технического состояния всех жилых зданий;
- оценка качества работ по техническому обслуживанию и санитарному содержанию жилищного фонда;

- общая оценка уровня качества работы подрядчика.

Первая группа критериев позволяет установить, уровень изменений технического состояния отдельных элементов жилищного фонда в течение времени работы по обслуживанию.

Вторая группа критериев используется в ходе плановых и неплановых проверок уровня качества работ по обслуживанию многоквартирных домов. Справедливой является оценка соответствия уровня работы подрядчика тем условиям, которые были указаны в договоре.

Третья группа критериев характеризует общую оценку уровня качества работы подрядчиков с учетом всех направлений их деятельности и оценок по каждому виду работ. В том случае, если оценки различных работ неоднозначны, при выставлении общей оценки необходимо учитывать их уровень значимости. Это возможно установить по доле их стоимости в общей стоимости работ по договору. Общая оценка уровня качества работы работ по обслуживанию многоквартирных домов служит основанием для оплаты предоставленных услуг.

Для стимулирования деятельности работников, осуществляющих работы по обслуживанию многоквартирных домов, рекомендуется использовать три уровня оценки деятельности: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо». Критерии определения данных оценочных характеристик представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Критерии обобщенной оценки качества работы по обслуживанию[3]

«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Конструктивные элементы и системы инженерного оборудования дома исправны и функционируют в заданных режимах	Дома и системы инженерного оборудования содержатся в хорошем состоянии	Конструктивные элементы и инженерные системы работают с существенными отклонениями от заданных параметров
Профилактический ремонт проводится с опережением графика	Соблюдение графиков профилактических ремонтов и подготовки домов к их сезонной эксплуатации	Нарушены графики профилактических ремонтов

[3] Таблица составлена автором по:[39]

Продолжение таблицы 7

«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Отчеты составляются верно, подробно и в полном объеме	Отчеты точны и подаются вовремя и своевременно выполняется план мероприятий	Отчеты неточные и/или не поддаются вовремя; планы мероприятий систематически не выполняются
Придомовая территория содержится в чистоте и благоустроена	Придомовая территория содержится в чистоте	Придомовая территория не всегда содержится в чистоте
Текущий и аварийный ремонты выполняются быстрее, чем установлены нормативными документами	Сроки выполнения, текущего и аварийного ремонтов соответствуют утвержденным положениям	Сроки выполнения текущих и/или профилактических ремонтов, утвержденные договором, не выдерживаются
Опросы жителей указывают на значительное улучшение качества выполняемых работ, нет обоснованных жалоб населения	Опросы жильцов говорят об удовлетворенности работой организации жилищно-коммунального хозяйства	Опросы жильцов указывает на неудовлетворенность работой предприятия, от жильцов поступают обоснованные жалобы

Проведенные исследования показали, что если предприятие жилищно-коммунального хозяйства не будет подвергаться сплошному контролю и испытывать конкурентное давление, то неизбежно переориентируется с интересов, связанных с рационализацией жилищной сферы и обеспечением качества обслуживания, на заботы собственного укрепления и развития.

Важным критерием успешности работы жилищно-коммунального хозяйства является удовлетворенность жильцов уровнем качества обслуживания. Оценить степень удовлетворенности всех жильцов не представляется возможным в силу сложности такой оценки, однако возможно провести выборочный опрос жильцов [17, с.34].

На основании составленного списка вопросов относительно уровня качества работ по обслуживанию многоквартирных домов осуществляется опрос репрезентативной выборки жильцов. В результате проведенных исследований было выявлено, что наиболее быстрым и устойчивым результатом является результат тех сфер деятельности, которые в меньшей степени являются зависимыми от технического состояния имеющихся зданий и инженерных коммуникаций. К таким услугам относятся уборка дворовой территории и подъездов, отношение персонала компании к жильцам.

Таким образом, уровень удовлетворенности жилищным обслуживанием в целом является должен учитывать не один, а множество критериев и аспектов анализа, но носить обобщающий характер, который позволит судить об уровне качества предоставляемых услуг и выделить направления совершенствования.

С целью оценки степени удовлетворенности качеством работ по обслуживанию жилого фонда жилищно-коммунального хозяйства был проведен опрос 50 потребителей.

Опрос потребителей позволил выяснить, что в наиболее короткий отрезок времени устраняются перебои с электричеством: 88% тех, кому приходилось сталкиваться с такими проблемами, отмечают, что на их ликвидацию уходит не более одних суток. Перебои с газоснабжением за столь короткий срок устраняются в домах у меньшего числа пострадавших - 80%. Больше всего времени занимает ликвидация перебоев водоснабжения: перебои с водой устраняются за сутки и менее того в домах у 65% опрошенных, которые сталкивались с этими проблемами. Соответственно, более одного дня проблемы с электричеством устраняются только 12% опрошенных, с газом - в 20%, с водой - в 36% опрошенных потребителей, диаграмма представлена на рисунке 2.

По оценкам респондентов, наиболее благополучная сфера ЖКУ - это газоснабжение: отмечают, что перебои с поставкой газа отсутствуют,

большинство опрошенных (67,3%); редко встречаются, 1-2 раза за год с проблемами этой сферы сталкиваются около 13% респондентов, почти каждый месяц – 3,2%, чаще – 1,5%.

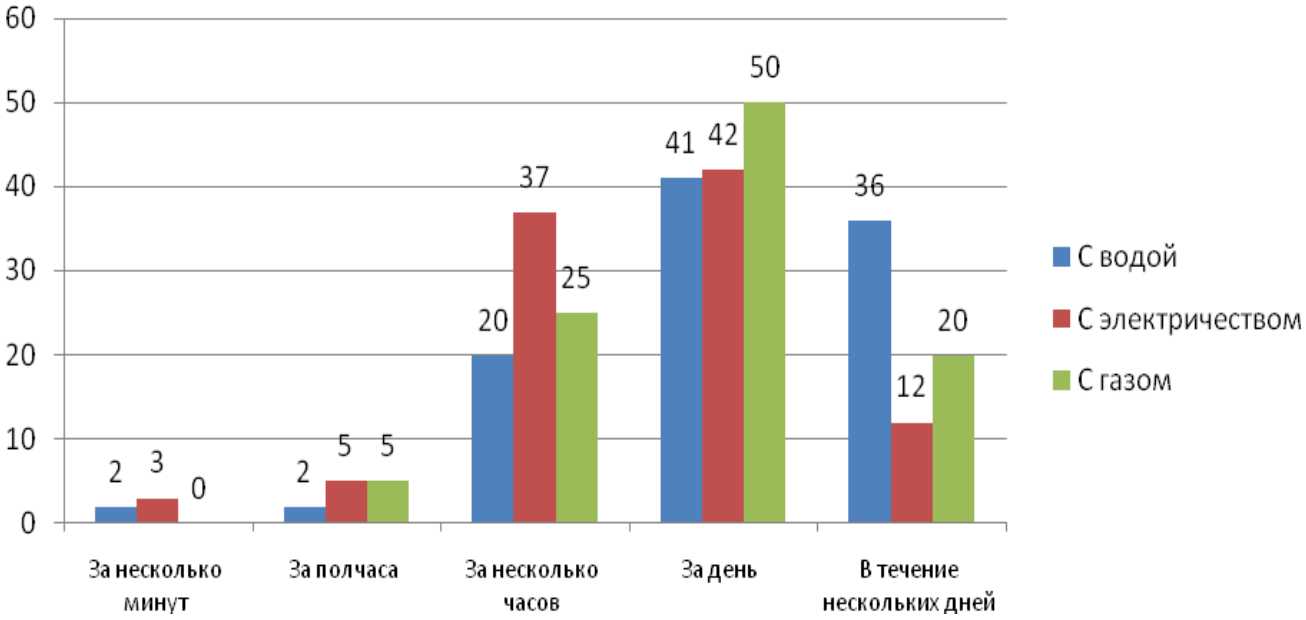


Рисунок 2– Мнение населения по поводу оперативности и срочности в решении проблем, связанных с водоснабжением, газоснабжением и электроснабжением[4]

Анализ также показал, что уровень удовлетворённости жителей работами по обслуживанию домов и уровнем качества жилищно-коммунальных услуг является следующим: доля недовольных составляет около 43%, а доля тех, кого эти услуги устраивают в полной мере, находится на уровне 52%, диаграмма представлена на рисунке 3.

Значительно хуже оценивается потребителями уровень качества электроснабжения: об отсутствии перебоев говорят 39% опрошенных; в то время как 38%, сталкиваются с перебоями 1-2 раза в год; 16% - почти каждый месяц, 5% - чаще. Самой проблемной сферой является в оценках потребителей выступает организация водоснабжения: не сталкивались с перебоями с водой

[4] Рисунок составлен автором по: [39]

только 28% из опрошенных потребителей, 38% испытывают трудности в водообеспечении приблизительно 1-2 раза в год, 19% испытывали трудности почти каждый месяц, 10% еще чаще. Данные показатели представлены на рисунке 4.

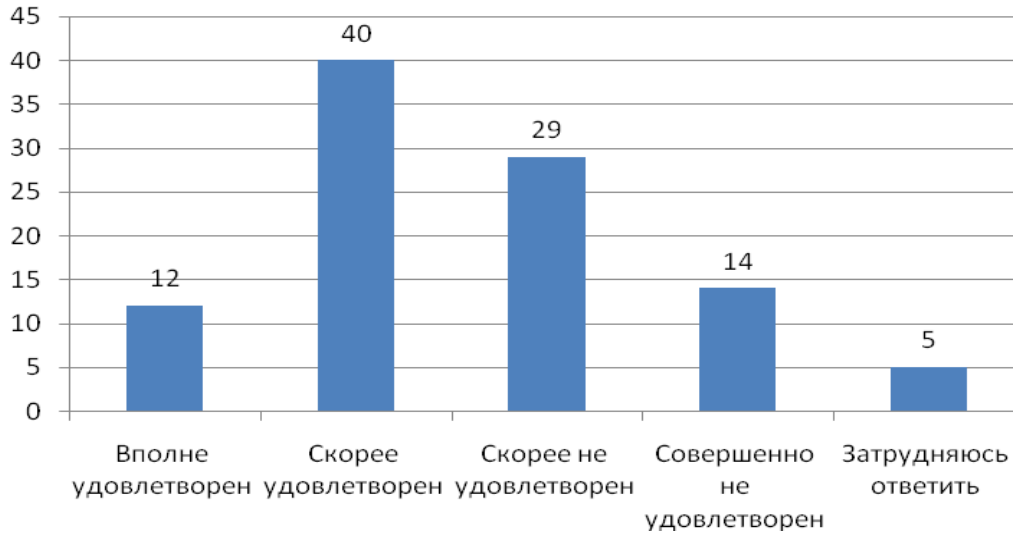
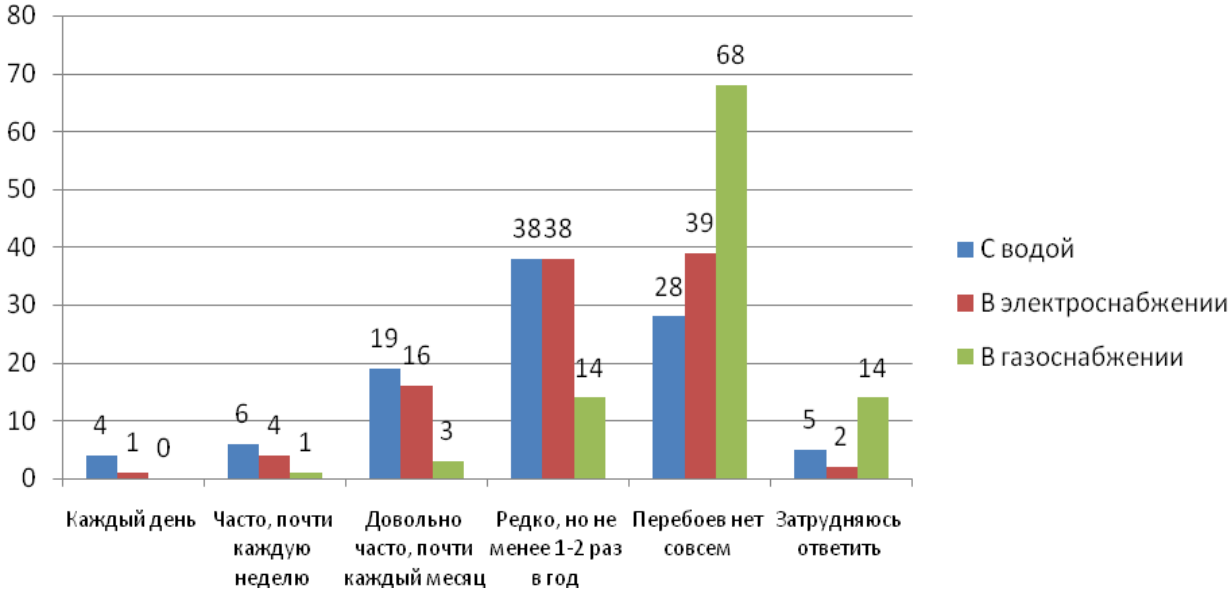


Рисунок 3 – Удовлетворенность потребителей уровнем качества жилищно-коммунальных услуг[5]



[5] Рисунок составлен автором по: [39]

Рисунок 4 – Частота возникновения перебоев с водой, в электроснабжении и в газоснабжении потребителей[6]

Таким образом, проблемы и недостатки в системе жилищно-коммунальных работ существует ещё достаточно, однако они с каждым годом решаются все более оперативно.

В центре деятельности жилищно-коммунального хозяйства находится население города Североуральска, на повышение уровня и качества жизни которого направлены все мероприятия по повышению качества обслуживания инженерных сетей многоквартирных домов. В рамках проводимого в работе исследования ставилась задача оценки рынка услуг в сфере коммунально-бытового обслуживания. Социальная оценка потребителями деятельности жилищно-коммунального хозяйства прямо зависит от того, насколько услуги удовлетворяют потребности владельцев многоквартирных домов. В этом случае существует необходимость проверки того, насколько выполненные работы соответствуют требованиям потребителя.

Оценка качества осуществляемых работ кроме объективных свойств услуги отражает ее восприятие, а также пригодность с точки зрения субъективных целей и ожидания от них пользы. Качество представляет с точки зрения потребителя пригодность качества услуги для достижения его целей потребителя. Руководство жилищно-коммунального хозяйства может исходить из того, что уровень удовлетворенностью всеми работами прямо зависит от ее воспринимаемого качества.

При определении весовых коэффициентов выстраиваем ранжированную последовательность потребностей, начиная с наиболее значимой услуги представлено в таблице 8.

В таблице 9 соответственно представлены индексы степени удовлетворения жилищно-коммунальными услугами по каждому исследуемому

[6] Рисунок составлен автором по: [39]

микрорайона и интегральные показатели комфортности проживания по этим микрорайонам.

Таблица 8 – Индексы удовлетворения потребности в жилищно-коммунальных услугах, предоставляемых ООО «Коммунальщик»[7]

Услуги	Индекс удовлетворения потребности Qkli
Степень благоустройства общественных мест	0,32
Качество уличного освещения	0,34
Качество дорожного покрытия	0,37
Благоустройство дворовых территорий и мест общественного пользования	0,38
Осуществление текущего и капитального ремонта	0,42
Вывоз твердо-бытовых отходов	0,45

В таблице 9 соответственно представлены индексы степени удовлетворения жилищно-коммунальными услугами по каждому исследуемому микрорайона и интегральные показатели комфортности проживания по этим микрорайонам.

Таблица 9 – Индексы удовлетворения потребности в жилищно-коммунальной сфере по микрорайонам [8]

Услуги	Микрорайоны	
	№1	№2
Степень благоустройства общественных мест	0,63	0,46
Качество уличного освещения	0,57	0,47
Качество дорожного покрытия	0,76	0,44
Благоустройство дворовых территорий и мест общественного пользования	0,44	0,38
Осуществление текущего и капитального ремонта жилья	0,36	0,36
Вывоз твердо-бытовых отходов	0,32	0,42

[7] Таблица составлена автором по:[37]
[8] Таблица составлена автором по:[37]

Таким образом, используя интегральные показатели уровня качества обслуживания и структурные компоненты, которые были получены в ходе измерения интегрального показателя могут быть решены следующие задачи:

- сравнения интегральных показателей качества обслуживания, рассчитанные для каждого микрорайона;
- дана сравнительная оценка работ по обслуживанию многоквартирных домов по Североуральску (обслуживанием территориям;
- разработки направлений для повышения качества осуществляемых работ которое производит жилищно-коммунальное обслуживание по г. Североуральску и разработать план по их реализации.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА)

3.1 АНАЛИЗ СТРАТЕГИИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В РОССИИ ДО 2020 ГОДА

Положительные аспекты:

- в стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства до 2020 предлагается упрощение процесса принятия решений общим собранием собственников жилья.
- введена концепция муниципализации общего имущества «проблемных» домов, за обслуживание которых не берутся частные управляющие компании по причине их хронической убыточности.
- государственный учет жилого фонда. Система БТИ в стране разваливается, обновление технических данных по дому носит необязательный характер, что опасно.

Отрицательные аспекты:

- цели и задачи программы изложены крайне неясно. Совершенно непонятно как реализация задач приведет к достижению поставленных целей, а многие термины не раскрыты. Непонятно что имеется в виду под «эффективностью жилищно-коммунального хозяйства»: прибыль, размер кварплаты, объем инвестиций.

- очевидно декларативный характер задач по дерегулированию и искоренению коррупции. По ходу всей стратегии предлагаются все новые и новые бюрократические практики, рост контрольных полномочий, расширение лицензирования и саморегулирования.
- в стратегии указано продолжение развитие саморегулирования, при этом непонятно какие задачи оно будет решать.
- раздел, посвященный капитальному ремонту, никуда не годится. Если обобщить написанное в Стратегии – то создают очередного монополиста по распределению подрядов на капитальный ремонт, совершенно не подотчетную собственникам жилья. Всех сгоняют в «общий котел», заставляя еще и брать кредиты на ремонт. При этом игнорируется ситуация с хранением денег собственников на банковских счетах: процент по ним минимален, да к тому же взимают комиссию.
- в части реформирования коммунального комплекса отсутствует механизм осуществления прозрачности и финансовой ответственности унитарных коммунальных предприятий.
- в Стратегии нет конкуренции, а должны быть четко прописаны механизмы её обеспечения на рынке управленческих услуг, капитального ремонта
- собственник почти исключен из процесса управления своим домом и расходованием средств на капитальный ремонт.
- положения стратегии не корреспондируются с международным опытом. Отсутствуют ссылки на лучшие международные практики;
- стратегия не соответствует ряду положений федерального закона № 172-ФЗ от 28 июля 2014 г. «О стратегическом планировании в Российской Федерации». В частности, статьям 1 (отсутствует прогнозирование, планирование и программирование социально-экономического развития; не ставится задач органам государственного и муниципального управления), 2 (Конституция РФ не упоминается как основополагающий документ стратегии),

7 (не предлагается специфических отраслевых приоритетов, принципов построения отрасли), 14 (стратегическое планирование не предполагается обеспечивать через специализированную федеральную информационную систему; в тексте упоминается ГИС жилищно-коммунального хозяйства, но она не выполняет подобных функций), 19 (отсутствуют отраслевые срезы прогноза социально-экономического развития России). [33, с.98].

В целом, стратегия на 80% отражает то, чем и так занимается Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации. В ней, по сути, просто сведены в одно целое различные направления деятельности, которую ведёт Минстрой: лицензирование управляющих организаций, региональные системы капитального ремонта, привлечение инвестиций через передачу неэффективных МУПов в концессию.

3.2 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Жилищно-коммунальнное хозяйство Североуральского городского округа - это организации различных форм собственности, на которых трудится около более 3000 человек. Наши управляющие компании:

- ООО «УК «Олимп»; ООО «Союз»; МУП «Управление жилищно-коммунального хозяйства»;
- ООО «Соцэнерго»; ООО «УК «Веста»; ООО «Наш дом»;
- ТСЖ «Ленина, 31»;
- ТСЖ «Моя Семья»;
- ТСЖ «Комсомольская, 15».
- ТСН «Наш дом»; ТСН «Свердлова, 60»; ТСН «Кедр».

- Ресурсоснабжающая организация МУП «Комэнергоресурс» (тепло, ГВС, ХВС).
- ООО «Свердловэнерсбыт».

Спектр оказываемых отраслевыми предприятиями услуг широк - это содержание и ремонт жилья, отопление квартир, подача воды, газа, электроэнергии, благоустройство, озеленение улиц, дворов и многое другое.

Состояние жилищно-коммунального хозяйства в значительной степени влияет на качество жизни населения, как с точки зрения расходов, так и с точки зрения комфортности проживания. И надо отметить, что, несмотря на определенные трудности, предприятия отрасли справляются с поставленной задачей. [21, с.37].

Вместе с тем, мониторинг показателей развития ЖКК показывает, что в отрасли в течение последних 3-х лет сохраняется текучесть кадров, наблюдается увеличение вакансий, не обеспеченных предложениями на рынке труда города. При этом идет отток квалифицированных специалистов - операторов, слесарей, технологов, инженеров, имеющих соответствующую квалификацию и опыт работы в сложных технологических и сезонных условиях.

Кадры - актуальнейшая в условиях реформирования проблема для отрасли. Удержать в отрасли уже работающих в ней специалистов, а также привлечь молодые квалифицированные кадры - одна из первоочередных задач. Решить ее можно, лишь значительно улучшив условия труда, предоставив достойный социальный пакет, перспективы обучения и карьерного роста, а главное - подняв уровень заработной платы. [24, с.11].

Одним из направлений развития жилищно-коммунального хозяйства является развитие конкурентных отношений в сфере управления и обслуживания жилищного фонда. Развитие конкурентной среды позволяет определить рыночные основы работы жилищно-коммунального хозяйства и обеспечивать оптимальное соотношение между стоимостью и качеством

жилищно-коммунальных услуг. В качестве основных задач для дальнейшей реализации указанного направления можно обозначить следующее:

- проведение конкурсов на управление жилищным фондом и объектами инженерной инфраструктуры;
- оказание содействия в создании и деятельности товариществ собственников жилья;
- установление четких и ясных критериев отбора управляющих организаций при проведении конкурса.

Основными критериями выбора победителя должны быть:

- опыт работы организации (или ее сотрудников) в жилищно-коммунальной сфере;
- заявленная стоимость выполнения работ;
- предложенный бизнес-план осуществления деятельности по управлению имуществом;
- предложенный собственникам и нанимателям жилых помещений договор на управление с указанием конкретного перечня жилищных и коммунальных услуг.

С целью повышения эффективности организации и проведения конкурсов по управлению и обслуживанию жилищным фондом и муниципальными объектами инженерной инфраструктуры необходимо осуществлять мониторинг результатов проведенных конкурсов. Одними из показателей, на основе которых осуществляется мониторинг, могут быть:

- количество проведенных конкурсов;
- перечень и объемы работ, выставлявшихся на конкурс;
- стартовая цена конкурса и цена его победителя;
- количество и организационно-правовая форма организаций, участвовавших в конкурсе;
- заключен ли договор по итогам конкурса, срок, на который он заключен, и другие показатели.

Собственник жилищного фонда и объектов инфраструктуры при создании или выборе организации, которая будет заниматься управлением его имущества, должен руководствоваться следующим:

- управляющая организация должна быть максимально ориентирована на удовлетворение нужд потребителей в части предоставления им жилищно-коммунальных и эксплуатационных услуг;
- управляющая организация должна быть экономически заинтересована в обеспечении потребителей качественными жилищными и коммунальными услугами.

Ключевой предпосылкой развития конкурентных отношений является обеспечение финансовой стабильности в жилищно-коммунальной отрасли. Реализация данного направления осуществляется через формирование партнерских отношений субъектов жилищно-коммунального хозяйства.

Такая договорная конструкция позволит привлечь в коммунальный сектор крайне необходимые частные инвестиции, даст возможность формализовать и минимизировать инвестиционные риски, повысит эффективность управления предприятиями, снизит непроизводственные издержки и, в конечном итоге, оптимизирует цены на жилищно-коммунальные услуги.

Реформа собственности в жилищном хозяйстве должна привести к формированию двух уровней конкурентных отношений: конкуренции в сфере управления за получение заказа от собственников и конкуренции подрядных организаций за получение заказа от управляющей компании. [7, с.94].

Оптимальная схема управления имуществом жилищно-коммунального сектора города будет создана тогда, когда будет осуществлено разделение ответственности:

- собственников - за содержание своего имущества, определение целей управления им и источников финансирования поставленных целей;
- управляющей организации - за планирование и организацию работ, обеспечивающих реализацию поставленных целей;

- подрядных организаций - за качество выполнения работ, заказанных управляющей организацией.

Реализуя основные целевые установки собственников по поводу содержания имущества, управляющая организация осуществляет долгосрочное планирование этой деятельности. Формирование профессионального конкурентного управления является одним из ключевых показателей преобразований в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Развитие профессионального бизнеса по управлению имуществом жилищно-коммунального хозяйства должно постепенно привести к частичной переориентации затрат с текущих на капитальные.

Управляющая организация в случае заключения достаточно длительного договора и при обеспечении стабильных условий финансирования будет заинтересована в рациональном использовании средств, осуществлении ресурсосберегающих мероприятий. [16, с.71].

В целях повышения эффективности работы организаций жилищно-коммунального хозяйства, качественного улучшения деятельности по управлению жилищным фондом и объектами коммунальной инфраструктуры, необходимо продолжение обеспечения доступа в сферу предоставления жилищно-коммунальных услуг наравне с муниципальными унитарными жилищно-эксплуатационными предприятиями акционерных обществ либо хозяйствующих субъектов иных организационно-правовых форм.

Вне рыночных отношений деятельность муниципальных унитарных предприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства целесообразна для обеспечения необходимых гарантий надлежащего функционирования систем жизнеобеспечения жилищно-коммунального комплекса. При этом объекты коммунальной инфраструктуры города необходимо сохранить в муниципальной собственности, единым балансодержателем сетей должен быть город. [17, с.115].

Сложность формирования конкуренции на данном секторе компенсируется конкуренцией за рынок на основе концессионных соглашений,

которые реализуются путем заключения договоров на право осуществления различного рода хозяйственной деятельности с передачей объектов муниципальной инженерной инфраструктуры в управление частной компании.

Для создания равных условий хозяйствования необходимо определить и утвердить единые критерии отбора организаций, претендующих на управление муниципальным имуществом, а также жилищным фондом частной формы собственности, в случае, если его собственники до указанного срока не определятся со способом управления принадлежащим им общим имуществом в многоквартирном доме.

Население на первоначальном этапе выбора управляющей организации должно получить достаточно полную информацию для принятия оптимального решения.

При выборе способа управления у собственников помещений в многоквартирном доме должна быть возможность выбора из нескольких управляющих организаций. Для формирования результативной конкурентной среды на рынке управления количество управляющих организаций должно быть не менее трех. [9, с.52].

Роль органов городского самоуправления должна сводиться к обеспечению равных условий для деятельности управляющих организаций независимо от организационно-правовых форм; к контролю за качеством управления муниципальной доли в общедолевой собственности и выделению бюджетных средств на содержание данной доли в части компенсации затрат на капитальные ремонты; к контролю деятельности управляющих компаний, ТСЖ, ЖСК, а также в содействии повышения уровня квалификации лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами.

В этих целях необходимо разработать и утвердить:

- порядок, условия контроля и единые критерии оценки деятельности организаций, функционирующих в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- общегородские стандарты качества предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- типовые формы договоров на управление муниципальным имуществом и рекомендуемые - на управление имуществом собственников жилья.

Для достижения, указанного выше, с точки зрения изменения ситуации в жилищно-коммунальном секторе, необходимо использовать главный ресурс - это определение правил взаимоотношений и оптимальной пропорции между властью и бизнесом в данной сфере, а также создание мотивации того, чтобы эта сфера была привлекательной для бизнеса. [27, с.51].

При привлечении к управлению и эксплуатации муниципального имущества хозяйствующих субъектов частной формы собственности существуют следующие основные группы рисков взаимодействия их с муниципальной властью и привлечения частных инвестиций в объекты коммунальной инженерной инфраструктуры:

- риски, связанные с системой взаимоотношений между предприятиями жилищно-коммунального хозяйства и Администрацией города;
- риски, связанные с построением системы взаимоотношений между предприятиями жилищно-коммунального хозяйства и потребителями их услуг.
- риски, связанные с отказом частного предприятия от выполнения взятых на себя обязательств;
- риски, связанные с системой регулирования тарифов на жилищно-коммунальные услуги, в случае, если внешние условия, влияющие на уровень установленных тарифов, потребуют резкого их увеличения для сохранения рентабельности проекта на оговоренном уровне.

Рассматривая обозначенные риски, необходимо отметить, что одним из главных является риск досрочного расторжения договора одной из сторон.

Основанием для досрочного расторжения договоров между частным оператором и муниципалитетом является нарушение сторонами своих обязательств и процедуру такого расторжения необходимо детально оговорить при заключении договора. [21, с.63].

Все вышеуказанные риски должны быть детально описаны в заключаемых договорах с тем, чтобы избежать неблагоприятных последствий их возникновения в процессе реализации договоров.

Возможность привлечения в жилищно-коммунальный комплекс долгосрочных инвестиционных ресурсов определяется в значительной степени тем огромным потенциалом ресурсосбережения, которым обладает сегодня жилищно-коммунальный комплекс.

Экономическая привлекательность управляющих компаний г. Североуральска ресурсосберегающих проектов состоит в том, что в качестве источника погашения заемных средств, взятых на реализацию проекта, могут использоваться средства, сэкономленные в результате сокращения себестоимости предоставления и потребления коммунальных услуг. Модернизация коммунальной инфраструктуры должна привести к существенному сокращению себестоимости коммунальных услуг, а модернизация жилищного фонда - к сокращению потребления энергетических и материальных ресурсов и, следовательно, к получению экономического эффекта от инвестиций. [39,с.106].

Отдел по-городскому и жилищно-коммунальному хозяйству Администрации Североуральского городского округа формирует свои цели и задачи с учетом целевых ориентиров и задач развития территории Североуральского городского округа и Свердловской области в целом на среднесрочную перспективу, определенных в Стратегии социально-экономического развития Свердловской области на период до 2020 года, утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 01.01.2014г. «О Стратегии социально-экономического развития Свердловской области на период до 2020 года», и Программе социально-экономического развития Североуральского городского округа на годы, утвержденной Решением Думы Североуральского городского округа от 01.01.2014 года с изменениями на 10 апреля 2015 года.

Жилищно-коммунальное хозяйство. Жилищно-коммунальное хозяйство подразделяется на следующие основные подотрасли:

- жилищное хозяйство,
- ресурсоснабжение (теплоснабжение, электроснабжение, водоснабжение и водоотведение),
- благоустройство населенных пунктов (озеленение, санитарная очистка и утилизация отходов),
- бытовое обслуживание (банно-прачечное хозяйство, гостиничное хозяйство, ритуальные услуги.

В данной программе предусмотрено решение вопросов по жилищному хозяйству, благоустройству, лесному хозяйству и оказанию ритуальных услуг на территории Североуральского городского округа.

Основной целью выполнения Программы является обеспечение условий проживания населения городского округа, отвечающих стандартам качества.

Основными способами достижения указанных целей являются:

- совершенствование системы управления, эксплуатации и контроля в жилищно-коммунальном хозяйстве;
- переход на договорные отношения, демонополизацию и развитие конкурентной среды, предоставление потребителям возможности влиять на объем и качество потребляемых услуг, преимущественно конкурсный отбор организаций, осуществляющих управление и его обслуживание, обеспечивающих коммунальные предприятия материалами, оборудованием, и выполняющих проектно-строительные работы;
- совершенствование тарифной политики в жилищно-коммунальном хозяйстве, создание эффективной системы тарифного регулирования, заинтересовывающей коммунальные предприятия – естественные монополисты в сокращении затрат и привлечении инвестиций.

Реформирование отраслей жилищно-коммунального хозяйства предусматривает учет следующих основных требований:

- комплексный подход к решению задач жилищно-коммунального хозяйства;
- дифференцированный подход к осуществлению мероприятий по демонополизации, исходя из того, что жилищно-коммунальное хозяйство является сложным хозяйственным комплексом, включающим в себя ряд подотраслей, существенно отличающихся как по технологии производственных процессов, так и по процедуре предоставления услуг;
- ориентация на обеспечение максимально возможной конкуренции хозяйствующих субъектов, а также защиту прав и интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- отсутствие дискриминации по отношению к каким-либо формам собственности как на жилищный фонд и объекты коммунального назначения, так и на предприятия жилищно-коммунального хозяйства;
- мониторинг взаимосвязи проводимых преобразований и качества, надежности и экологической безопасности услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- обеспечение гласности проводимых мероприятий и их результатов.

Основной обобщающей характеристикой жилищно-коммунальных услуг является их необходимость для функционирования системы жизнеобеспечения городского округа. [14, с.138].

Услуги, предоставляемые предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, выступают в виде доведения до потребителей материальных носителей с определенными качественными показателями (тепловая и электроэнергия, вода и т. д.), а также в виде непосредственно работ на объекте (обслуживание жилых домов, выполнение работ по благоустройству, санитарная очистка и многое другое.)

Самая важная проблема неплатежей за жилищные и коммунальные услуги всегда была актуальной для жилищных предприятий.

На сегодняшний день задолженность населения по оплате жилищно-коммунальных услуг только в Североуральске составляет более 10мил. рублей. Сумма огромная, это более 20 процентов от всех начислений.

В первую очередь люди должны понимать, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в жилищном фонде напрямую зависит от своевременности и полноты их платежей. А проблем в жилых домах округа и без долгов достаточно.

Между тем за счет средств, которые не поступили от населения, можно было бы отремонтировать текущие кровли, межпанельные швы, подъезды, восстановить детские площадки.

Чтобы повысить эффективность единой системы работы с задолженностью населения и юридических лиц по оплате услуг жилищно-коммунального хозяйства, в управлении округа создана рабочая комиссия с участием специалистов обслуживающих организаций. Им поручено систематически обходить квартиры должников, разъяснять вопросы оформления договоров на поэтапное погашение задолженности. [10, с. 39].

В 2015 году специалисты этих рабочих групп посетили 3320 квартир должников, из них 467 квартир - повторно. Управляющими компаниями по г. Североуральск. оформлено 3318 претензий на взыскание задолженности на сумму 9 миллионов 500 тысяч рублей. В суд на взыскание задолженности со злостных неплательщиков направлено 4548 исков на общую сумму 11 миллионов рублей.

Помимо ряда объективных причин увеличению дебиторской задолженности способствует неумелая работа управляющих компаний/ТСЖ с неплательщиками. Не секрет, что у большинства управляющих организаций работа с дебиторами осуществляется хаотично, от случая к случаю.

Как правило, она ограничивается вручением письменных предупреждений, вывешиванием списка должников на подъездах, реже - обращением в суд и последующей передачей исполнительного документа в

подразделение судебных приставов. Работа с дебиторами (должниками) должна быть не разовой акцией, а постоянной кропотливой деятельностью.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги дипломной работы, можно сделать следующие выводы:

Реформа жилищно-коммунального хозяйства подразумевает под собой модернизацию всего жилищно-коммунального хозяйства страны. Сегодня мощности жилищно-коммунального хозяйства изношены до предела и нуждаются в обновлении. Основой экономических отношений до сих пор остается система бюджетного дотирования предприятий. Управление производством ЖКУ централизовано, почти не развита конкуренция. Потребители не имеют возможности влияния на количество и качество представляемых им услуг. В Североуральске разрабатываются программы по совершенствованию и улучшению жилищно-коммунального хозяйства.

В рамках реализации поставленной цели были решены поставленные задачи.

В работе осуществлен анализ состояния и проблем функционирования жилищно-коммунального хозяйства, рассмотрены методы оценки и планирования качества работ по обслуживанию жилищно-коммунального хозяйства.

Под планированием качества понимается организационная деятельность руководителей жилищно-коммунального хозяйства, которая направленная на определение потребности в человеческих, материальных и финансовых ресурсах с учетом наилучших результатов во благо потребителей и общества.

Для создания системы менеджмента качества жилищно-коммунального хозяйства и соответствующего ее планирования требуется стратегическое решение высшего руководства организации. На проектирование и внедрение системы менеджмента качества жилищно-коммунального хозяйства влияют меняющиеся запросы, особенно цели, выпускаемые услуги, применяемые процессы, размер и структура жилищно-коммунального хозяйства г.Североуральска.

Для внедрения системы планирования качества услуг жилищно-коммунального хозяйства необходимо проведение самооценки состояния функционирования жилищно-коммунального хозяйства в области качества.

Рассмотрение вопросов, связанных с совершенствованием процессов управления качеством работ по обслуживанию многоквартирных домов было осуществлено на примере управляющих компаний г. Североуральска.

В работе был проведена анализ внутренних и внешних факторов среды, проведен статистический -анализ деятельности предприятий. Установлено, что экономического и финансового анализов для более детального проведения анализа уровня качества предоставляемых работ жилищно-коммунального хозяйства г.Североуральска. необходимо более подробно осуществить анализ мнений потребителей.

Проведенные исследования показали, что у управляющих компаний г.Североуральска отсутствует адекватная система контроля качества предоставления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Контроль качества может осуществляться как потребителями услуг и работ, которые оказываются собственникам жилищного фонда, контролирующими органами, общественными организациями в целях защиты прав потребителей, так и руководством с целью повышения качества совершаемых работ и повышения их конкурентоспособности.

В работе была осуществлена оценка экспертами на основании документации представленной управляющими компаниями. На основании проведенной оценки уровня качества работ по обслуживанию многоквартирных домов итоговая балльная оценка равна 12,4 балла. Что в соответствии с установленными критериями соответствует «удовлетворительному» состоянию и требует совершенствования.

Оценке подвергается результат выполнения различных ремонтных работ, которые могут быть периодическими и разовыми, текущими и аварийными, определяющих техническое и санитарное состояние зданий и придомовых территорий, целесообразно введение балльной системы оценки

удовлетворенности потребителей по трем группам критериев: оценка технического состояния жилых зданий; оценка качества работ по техническому обслуживанию и санитарному содержанию жилищного фонда; общая оценка качества работы подрядчика.

Важным критерием успешности работы является удовлетворенность жильцов качеством обслуживания. Оценить степень удовлетворенности жильцов возможно путем использования социологических методов, в том числе опросов жильцов. Учет оценок жильцов становится тем более важным, что в связи с ростом квартирной платы увеличивается степень их участия в расходах на содержание жилищного фонда.

В рамках проводимого исследования, ставилась задача изучения уровня комфортности проживания массового потребителя, через исследование рынка услуг в сфере коммунально-бытового обслуживания. Социальная оценка массовым потребителем деятельности городских управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства прямо зависит от того, насколько услуги удовлетворяют определенные потребности владельцев многоквартирных домов. Таким образом, используя интегральные показатели уровня качества обслуживания и структурные компоненты, которые были получены в ходе измерения интегрального показателя могут быть решены следующие задачи:

- дана сравнительная оценка оказываемых услуг как по Североуральску, так и по его микрорайонам, которые обслуживаются, используя сегментирование по географическому признаку;
- сравнения интегральных показателей качества обслуживания, рассчитанные для каждого микрорайона;
- разработки направлений для повышения качества осуществляемых работ городскими управляющими компаниями г.Североуральска, которое производит жилищно-коммунальное обслуживание по Североуральску и разработать план по их реализации.

Проведенные исследования показывают, что и с точки зрения экспертной оценки уровня качества обслуживания многоквартирных домов, которые

учитывают установленные требования и нормативы, а также с точки зрения потребителей работ и услуг, необходимо повысить уровень качества сервиса.

В г.Североуральске сложилась ситуация, которая характеризуется низким уровнем качества работ по обслуживанию многоквартирных домов, как с точки зрения потребителей, так и по оценкам экспертной группы, осуществлявшей анализ документов предприятия. Это требует разработки направлений повышения качества работ по обслуживанию многоквартирных домов.

Таким образом, предлагается разработать план повышения качества осуществляемых сервисных работ, целью которого является повышение удовлетворенности потребителей и роста конкурентоспособности. Предложенные мероприятия включают:

1. Внедрение системы управления и контроля всех структур жилищно-коммунального хозяйства.
2. Установка электронной системы управления электронной очередью
3. Организация учета предложений на сайте компании.
4. Организация тренингов и семинаров для рабочих по повышению качества и культуры обслуживания клиентов
5. Проведение аттестации работников
6. Внедрение системы управления за контролем ремонта и улучшения жилищно-коммунального хозяйства.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) - Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс». – Режим доступа: http://consultant.ru

2. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 15.02.2016) - Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс» - Режим доступа: http://consultant.ru

3. Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов[Электронный ресурс]: - Указ Президента РФ от 28.04.2008г. № 607 (с изменениями на 26.12.2014.) - Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс» - Режим доступа: http://consultant.ru

4. Устав Североуральского городского округа[Электронный ресурс]:- Решение Думы Североуральского городского округа от 18.05.2005 года № 45 (с изменениями на 24.12.2015 г.)- Доступ из справочно-правовой системы «Консультант Плюс» - Режим доступа: http://consultant.ru

5. Положение об Администрации Североуральского городского округа [Электронный ресурс]: - Решение Думы Североуральского городского округа от 28.12.2005 года № 128 (с изменениями от 23.07.2014 года) – Режим доступа: http://adm-severouralsk.ru.

6. Алешина, И.В. Поведение потребителей [Текст]/- учебное пособие для вузов / И.В. Алешина.- М.: ФАИР-ПРЕСС, 2009. - 648 с.

7. Беляевский, И.К. Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз [Текст]/- учебное пособие/И.К. Беляевский. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 480 с.

8. Бредихин, А.Л., Лямин, Е.В. Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей в СМК автосборочных предприятий, построенных на требованиях стандарта ИСО/ТУ 16949 [Текст]/ - учебное пособие Маркетинг. - 2013. - № 4. - С. 20-23.

9. Валевич, Р.П., Пароля, О.Б. Управление качеством товаров и услуг [Текст]/-учебное пособие/Р.П.Валевич. - М.: БГЭУ, 2008. - 301 с.

10. Версан, В.Г. Интеграция управления качеством продукции [Текст]/-В.Г.Версан. -М.: Издательство стандартов, 2007. - 218 с.

11. Ворачек, Х. О состоянии "теории маркетинга услуг [Текст] / Х. Ворачек / Проблемы теории и практики управления. - 2008. - № 1. - С.98-102.

12. Гличев, А.В. Основы управления качеством продукции [Текст]/-А.В.Гличев.- М.: Издательство стандартов, 2007. - 360 с.

13. Голубков, Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология, практика[Текст]/-Е.П.Голубков.- М.: Издательство «Финпресс», 2008. - 520 с.

14. Егоров, Е.В. Экономика жилищного хозяйства России. [Текст]/-Е.В.Егоров. - М.: Теис, 2009. - 171 с.

15. Жилищно-коммунальное хозяйство [Текст]/ http://www.vniiprim.ru / shop / cat _ show. php? cat_id=40.

16. Жуков Д.М. Экономика и организация жилищно-коммунального хозяйства города[Текст]/ - М.: Владос-Пресс, 2009. - 96 с.

17. Ильенкова, С.Д. и др. Управление качеством [Текст]/ - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007. - 199 с.

18. Ильин, В.В. Система управления качеством [Текст]/ - М.: Вектор Невский проспект, 2008. - 384 с.

19. Каменева, Е.А. Реформа ЖКХ, или Теперь мы будем жить по-новому [Текст]/- Ростов-н/Д.: Феникс, 2008. - 349 с.

20. Кляйнальтенкамп, М. Синергетический потенциал исследований в области маркетинга промышленных товаров и услуг [Текст]/- Проблемы теории и практики управления. - 2008- № 1. - С.106-108.

21. Менгер, К. Основания политической экономии [Текст]/- К. Менгер.- М.: Директмедиа Паблишинг, 2007. - 202 с.

22. Мишин, В.М. Управление качеством [Текст]/ - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. - 303 с.

23. Огвоздин, В.Ю. Управление качеством [Текст]/-.Ю. В.Огвоздин.- М.: Дело и сервис, 2008. - 420 с.

24. Пургин, Е.Л. Эффективность новых организационных структур в жилищно-коммунальном хозяйстве мегаполиса [Текст]/- СПб.: СПбГУСЭ, 2007. - 154 с.

25. Рудометкин, К.А. Современные проблемы реформирования системы жилищно-коммунального обслуживания населения [Текст]/- Мир человека. - 2013. - №3. - С.4.

26. Рыженко, И.Н. Критерии оценки качества услуг управляющих компаний ЖКХ [Текст]/-Сб. науч. тр. экономического форума. - СПб.: СПбГУЭФ. - 2012. - 114 с.

27. Рыженко, И.Н. Формирование механизма повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства [Текст]/- Проблемы современной экономики. – 2012. - № 4. - С.15-19.

28. Рыженко, И.Н., Дроздов, Г.Д. Методы оценки качества жилищного обслуживания [Текст]/- И.Н. Рыженко, Г.Д. Дроздов, Сб. науч. тр. экономического форума. - СПб.: СПбГУЭФ. - 2013. - 68 с.

29. Рыженко И.Н., Соколова С.В. Формирование системы контроля качества за работой подрядных организаций ЖКХ [Текст]/- И.Н. Рыженко, - Сб. науч. тр. экономического форума. - СПб.: СПбГУЭФ. - 2011. - 120 с.

30. Рыженко, И.Н., Соколова, С.В. Критерии оценки качества работы подрядных организаций ЖКХ [Текст]/- И.Н. Рыженко,СПб.: СПбГУСЭ, 2011. - 85 с.

31. Салимова, Т.А. Управление качеством [Текст]/ -Т.А. Салимова.- М.: Издательство «Омега», 2008. - 414с.

32. Сапрыкин С.Ю. Жилищно-коммунальное хозяйство. Права и обязанности потребителей [Текст]/- С.Ю. Сапрыкин. - М.: ГроссМедиа, 2012. - 280 с.

33. Сборник методических рекомендаций по деятельности управляющей компании [Текст]/ - Иркутск: БТУЭП, 2009. - 140 с.

34. Симионов, Ю.Ф. Экономика жилищного хозяйства России [Текст]/- Ю.Ф. Смирнов. - М.: МарТ, 2010. - 168 с.

35. Симионов, Ю.Ф. Экономика жилищно-коммунального хозяйства [Текст]/- Ю.Ф. Смиронов. - М.: МарТ, 2012. - 240 с.

36. Симионов, Ю.Ф., Дрозд Н.И. Жилищно-коммунальное хозяйство [Текст]/- Ю.Ф. Смирнов. - М.: Проспект, 2010. - 272 с.

37. Симонов, Ю.Ф. ЖКХ. Справочник для работников муниципальных образований [Текст]/- Ю.Ф. Смирнов. - М.: МарТ, 2009. - 272 с.

38. Слиняков, Ю.В. Менеджмент в жилищно-коммунальном хозяйстве [Текст]/- Ю.В. Слиняков. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 352 с.

39. Официальный сайт Администрации Североуральского городского округа. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: http://adm-severouralsk.ru.

40. Экономика жилищно-коммунального хозяйства: Учебное пособие [Текст]/- Под ред. Симионова Ю.Ф.-М.: ИКЦ «Март», 2008.-214 с.

41. Экономика муниципальных образований [Текст]/- под ред. Игнатова В.Г.-М.: МарТ, 2008.-110 с.