



## ABSTRACTE

Final qualifying work on the topic "Improving the state and municipal management in the field of housing and communal services of the city of Krasnoyarsk". It contains 80 pages of a text document, 15 tables, 7 figures, 3 appendices, 72 used sources.

The purpose of the final qualifying work is the study of the system of management of housing and communal services in the city of Krasnoyarsk.

In accordance with the goal, the following tasks are formulated:

- consider the system of housing and communal services as an object of management;
- to study the system of normative legal regulation of the state management of housing and communal services;
- to identify the specifics and features of the modern system of state management of housing and communal services;
- to analyze the current state of housing and communal services of the city of Krasnoyarsk;
- to develop measures to improve the management of housing and communal services of the city of Krasnoyarsk and evaluate their effectiveness.

Object of study - the system of state management of housing and communal services of the city of Krasnoyarsk.

The study is based on general scientific methods, namely, analysis and synthesis, abstraction and analogy, deduction and induction, methods of structural and comparative analysis.

As a result, problems were identified in the state housing and communal services management of the city of Krasnoyarsk and a number of measures were proposed to improve and improve management methods.

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме «Совершенствование государственно–муниципального управления в сфере жилищно–коммунального хозяйства города Красноярск». Содержит 80 страниц текстового документа, 15 таблиц, 7 рисунков, 3 приложения, 72 использованных источника.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование системы управления жилищно-коммунальным хозяйством в г. Красноярске.

В соответствии с поставленной целью, в работе сформулированы следующие задачи:

– рассмотреть систему жилищно-коммунального хозяйства как объект управления;

– изучить систему нормативно–правового регулирования государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством;

– выявить специфику и особенности современной системы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством;

– провести анализ современного состояния жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска;

– разработать мероприятия по совершенствованию управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска и оценить их эффективность.

Объект исследования – система государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска.

В основу исследования положены общенаучные методы, а именно анализа и синтеза, абстрагирования и аналогии, дедукции и индукции, методов структурного и сравнительного анализа.

В результате были выявлены проблемы в государственном управлении жилищно–коммунальным хозяйством города Красноярска и предложен ряд мероприятий по улучшению и совершенствованию методов управления.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
1 Теоритические аспекты государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством.....	7
1.1 Жилищно-коммунальное хозяйство как объект государственного управления.....	7
1.2 Правовое регулирование государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством.....	13
1.3 Специфика и особенности современной системы государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством .....	17
2 Анализ системы государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством г. Красноярска .....	26
2.1 Анализ современного состояния жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска.....	26
2.2 Анализ взаимодействия органов управления жилищно-коммунальным хозяйством г. Красноярска .....	31
2.3 Анализ реализации целевых программ с сфере управления жилищно-коммунальным хозяйством г. Красноярска .....	40
3 Совершенствование государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством на примере г. Красноярска.....	50
3.1 Мероприятия по снижению потерь энергии в жилищно-коммунальном хозяйстве г. Красноярска .....	50
3.2 Мероприятия по решению проблемы недостаточного использования современных информационных технологий в сфере ЖКХ г. Красноярска ...	54
3.3 Мероприятия по совершенствованию благоустройства придомовых территорий г. Красноярска .....	59
Заключение .....	65
Список использованных источников .....	70
Приложение А–В.....	79-80

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Система государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством требует коренного реформирования. Причем данное реформирование требуется не только на федеральном, но и на региональном, муниципальном уровнях, как наиболее значимых первичных уровнях управленческого воздействия государства. Принятие закона о местном самоуправлении и придание всей полноты ответственности за развитие и состояние жилищно–коммунального хозяйства муниципалитетам порождает необходимость новых подходов к управлению. Вследствие этого изменяется и представление о структуре, методах, функциях и особенностях государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством.

Можно констатировать, что муниципальные органы не справляются со своими задачами и вследствие этого происходит ухудшение состояния жилого фонда, комфортности проживания, что влечет серьезное ухудшение жизни, прежде всего, для населения с низким уровнем дохода. Все это приводит к еще большей социальной напряженности и растущему недовольству значительной части населения.

Значимость данных проблем и острота стоящих перед обществом задач обуславливают высокую актуальность исследования системы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством, поиск новых форм и методов управления им.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование системы управления жилищно–коммунальным хозяйством в г. Красноярске.

В соответствии с поставленной целью, в работе сформулированы следующие задачи:

- рассмотреть систему жилищно–коммунального хозяйства как объект управления;
- изучить систему нормативно–правового регулирования государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством;

- выявить специфику и особенности современной системы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством;
- провести анализ современного состояния жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска;
- исследовать цели, задачи и функции органов управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска;
- оценить формы и методы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством на примере г. Красноярска;
- разработать мероприятия по совершенствованию управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска и оценить их эффективность.

Объект исследования – система государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска.

Предмет исследования – формы и методы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска.

Теоретическая значимость исследования заключается в возможности использования выводов и обобщений, полученных при исследовании системы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска, в ходе дальнейших исследований данной тематики студентами ВУЗа.

Практическая значимость. Практическое значение результатов исследования заключается в обобщении накопленного практического опыта в области управления жилищно–коммунальным хозяйством и возможности использования полученных результатов исследования в деятельности учреждений и организаций, занимающихся управлением жилым фондом.

Методологическая основа исследования. В основу исследования положены общенаучные методы, а именно анализа и синтеза, абстрагирования и аналогии, дедукции и индукции, методов структурного и сравнительного анализа.

Теоретическая основа исследования. Для написания выпускной квалификационной работы были использованы научные труды таких ученых,

как И.А. Бойко, А.С. Боткина, Л.С. Гатина, Н.К. Кемайкин, Я.А. Ключникова, М.С. Козырев, А.А. Колдоба, Ж.Я. Колычева, Ж.Ю. Кургаева, А.А. Мартынова, М.В. Москвитин, А.С. Наумов, А.А. Попов, В.Ю. Рогов, К.Э. Филюшина, И.В. Шугаева и других.

Структура исследования. Структурно исследование состоит из введения, основной части (состоящей из 3-х глав), заключения и списка использованных источников.

## **1 Теоритические аспекты государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством**

### **1.1 Жилищно–коммунальное хозяйство как объект государственного управления**

Все большую актуальность получают проблемы жилищно–коммунального хозяйства, связанные с износом инфраструктуры, жилого фонда. Данные проблемы связываются, помимо прочего, с проведением реформы ЖКХ, направленной на постепенный переход данной отрасли на полностью рыночные механизмы.

Необходимо отметить, что значимость сферы жилищно–коммунального хозяйства необычайно велика, что объясняется тем фактом, что ее состояние непосредственно затрагивает интересы населения и оказывает определяющее влияние на уровень качества жизни. В связи с этим, государство разрабатывает и внедряет различные инструменты и механизмы управления жилищно–коммунальным хозяйством.

Рассматривая особенности государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством, необходимо прежде обратиться к рассмотрению общего понятия управления, субъектов и объектов государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством.

В научной литературе представлено огромное количество определений понятия «управление». В общем виде, управление – это деятельность, направленная на упорядочение определенных объектов, или иначе говоря, целенаправленное воздействие субъектов управления на объекты управления, с целью получения желаемых результатов [16, с. 4].

В научной литературе понятие «управление» всегда связывается с созиданием, с упорядоченностью и организацией определенных систем. Управление представляет собой функцию сложных систем.

Основным атрибутом государственного управления выступают государственные органы власти. Поэтому, можно говорить о том, что



государственное управление представляет собой воздействие государственных органов власти на различные общественные отношения и процессы [16, с. 4]. Данное понятие представляет узкое понимание государственного управления. В широком смысле государственное управление представляет собой систему взаимосвязанных элементов, осуществляющих принятие государственных управленческих решений и их реализацию, а также контроль за соблюдением законодательства.

К числу субъектов государственного управления можно отнести органы исполнительной власти, органы законодательной власти, суды и прокуратуру.

Объектами государственного управления выступают различные общественные отношения.

Сущность управления как процесса взаимодействия субъекта и объекта представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Сущность управления как процесса взаимодействия и обратной связи субъекта и объекта

Рассматривая рисунок 1 можно заключить, что сущность государственного управления как процесса взаимодействия состоит в осуществлении нескольких действий, включающих воздействие субъекта на

объект и обратную связь объекта и субъекта. В связи с этим, можно говорить о значительной важности связи субъектов и объектов в управлении.

Одним из объектов государственного управления выступает жилищно-коммунальное хозяйство. В научной литературе отсутствует единый, общепризнанный подход к определению понятия «жилищно–коммунальное хозяйство». Достаточно распространенным является подход, согласно которому жилищно–коммунальное хозяйство представляет собой систему взаимосвязанных учреждений и предприятий, объектов инфраструктуры, призванных удовлетворять потребности населения в жилищно–коммунальных услугах.

А.П. Корнев включает в структуру жилищно-коммунального хозяйства следующие составляющие: благоустройство населенных пунктов, теплоснабжение, обеспечение населения горячей и холодной водой, электроэнергией и газом, организацию общественного транспорта и др. [37]

В.Ю. Коржов и А.Н. Панин определяют жилищно–коммунальное хозяйство, как совокупность различных отраслей, призванных обеспечивать нормальное функционирование жилого фонда и инженерной инфраструктуры. Далее они включают в понятие жилищно–коммунального хозяйства отдельные услуги, такие как:

- электроснабжение;
- теплоснабжение;
- благоустройство придомовых территорий;
- сбор, вывоз и утилизацию мусора;
- капитальный ремонт зданий;
- текущий ремонт зданий и др.

Сложности при определении понятия жилищно-коммунального хозяйства связаны с особенностями этой отрасли:

- структуры, входящие в состав комплекса, имеют ряд количественных и качественных различий;

– само по себе жилищно-коммунальное хозяйство является составной частью более крупной и сложной системы – экономики муниципального образования/региона;

– жилищно-коммунальное хозяйство страны включает в себя комплекс неоднородных региональных структур [42, с. 104].

Сложности в детерминировании жилищно-коммунального хозяйства обусловлены и тем, что данная сфера не является однородной отраслью. Более того, хотя все сектора жилищно-коммунального хозяйства взаимосвязаны между собой, но часть из них – коммунальные услуги – являются естественными монополиями (например, водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение и отопление, снабжение электричеством и газом), в то время как деятельность других секторов (жилищные услуги по содержанию и ремонту жилья, техническое обслуживание) вполне успешно может быть переведена на рельсы рыночной экономики посредством инструментов конкуренции и маркетинга.

В данной связи многие исследователи справедливо отмечают, что разные по содержанию и структуре, но взаимосвязанные сегменты жилищно-коммунального хозяйства, являются весьма сложными объектами государственного управления. К тому же, несмотря на то, что реформа жилищно-коммунального хозяйства длится достаточно давно, но даже одинаковые по содержанию/устройству сектора отрасли могут находиться на разных стадиях рыночного формирования. Особенно это характерно для естественных монополий, которые весьма существенно различаются по характеру сформированности «квази-рыночных» структур и законченности рыночных реформ. Более того, инвестиционная деятельность в отрасли обусловлена региональной экономической ситуацией и развитостью рынков капитала в регионе.

ЖКХ как объект государственного управления представляет собой комплекс социально-экономических общественных отношений, реализуемых в следующих пяти направлениях:

- управление жилищным фондом;
- ресурсоснабжение (деятельность ресурсоснабжающих организаций, в том числе – по оказанию коммунальных услуг населению);
- управление инфраструктурой многоквартирного дома (общественные отношения, связанные с реализацией правомочий собственников многоквартирных домов, в том числе – по благоустройству придомовой территории, извлечению прибыли из общего имущества, принятию решения о введении инноваций в инфраструктуру жилого дома, т. н. «умный дом» и т. п.);
- управление общественной инфраструктурой ЖКХ – инженерными сетями общего пользования (общественные отношения по строительству, эксплуатации и содержанию общегородских сетей водоснабжения, водоотведения, электросетевое хозяйство, сети теплоснабжения и др.);
- сопутствующие общественные отношения, влияющие на развитие отрасли.

К сопутствующим общественным отношениям можно отнести социальные отношения по установлению субсидий и льгот для социально-незащищенных слоев населения (в том числе, на оплату жилищно-коммунальных услуг), по регулированию контрольно-надзорной деятельности, установлению гарантий для юридических лиц при проведении проверок (жилищного надзора), антимонопольное регулирование (установление тарифов на коммунальные услуги), развитие инноваций и институтов государственно-частного партнерства, в том числе – концессионных соглашений (применимых при строительстве, реконструкции инфраструктуры ЖКХ), развитию ипотечного и строительного рынка (качества и доступности жилищного фонда), по установлению основ местного самоуправления (в части самостоятельности решения определенных вопросов в сфере ЖКХ), по информатизации государственного управления, т. н. «электронное правительство» и т.п.

При построении системы управления сферой ЖКХ Российской Федерации учитывается зарубежный опыт.

В мировой практике накоплен огромный опыт управления сферой ЖКХ. Анализ зарубежного опыта к управлению ЖКХ показывает, что коммунальные услуги рассматриваются как жизненно–важные, обеспечение населения этими услугами всегда осуществляется при активном участии государственных органов.

Можно выделить четыре основных подхода государственного управления сферой ЖКХ. Общее для всех подходов состоит в том, что государственные регулирующие органы определяют правила взаимодействия для организаций, защищая права потребителей, гарантируя выполнение установленных стандартов качества.

Американский подход государственного управления сферой ЖКХ характеризуется высокой степенью бюрократии, созданием больших федеральных комиссий, медлительностью принятия решений.

Английский подход отличается созданием прозрачных регулирующих органов, делегированием полномочий, ответственность за деятельность каждого управляющего органа несет один человек.

Немецкий подход в ЖКХ – это децентрализация управления, создание регулирующих органов на местах, быстрота принятия решения.

Французскому подходу к государственному управлению сферой ЖКХ свойственна централизованная система управления, бюрократическая система управления на уровне министерств, лоббирование интересов влиятельными группами.

Задачами органов государственного управления в сфере ЖКХ в перечисленных странах является создание нормативной базы, установление тарифов на оплату услуг потребителям, а также координация деятельности частных компаний и предоставление им возможностей для проявления деловой активности. Поэтому коммунальные услуги в развитых экономических странах, где сильна конкуренция, всегда были объектом пристального внимания со стороны частного бизнеса. Но при этом контроль за состоянием и развитием этих систем лежит на государстве в лице местных органов государственной власти.

Таким образом, в параграфе рассмотрены основные понятия и категории темы исследования, такие как: управление, субъект и объект управления, ЖКХ как объект государственного управления.

## **1.2 Правовое регулирование государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством**

На сегодняшний день законодательство Российской Федерации в области государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством обладает расширенным устройством и вмещает все сферы этой отрасли.

Одним из системообразующих законодательных актов, регулирующих государственное управление жилищно–коммунальным хозяйством, является Жилищный кодекс Российской Федерации [2].

ЖК РФ устанавливает основные начала жилищного законодательства, предмет регулирования жилищного законодательства, круг участников жилищных отношений, их основные права и обязанности, объекты жилищных прав.

Нормы, регулирующие отношения в сфере жилищно–коммунального хозяйства, содержатся также в Гражданском кодексе Российской Федерации [4]. Так, глава 18 части первой ГК РФ «Право собственности и другие вещные права на жилые помещения» раскрывает содержание права собственности на жилые помещения, в том числе квартиры, и вытекающего отсюда права общей долевой собственности на общее имущество в многоквартирном доме.

В действующих нормативных правовых актах не приводится легальная дефиниция понятия ЖКХ, однако содержится характеристика этой сферы путем перечисления работ и услуг, либо – очерчиванием границ этой деятельности.

Приказ Росстата от 13 февраля 2017 г. № 88 «Об утверждении Указаний по заполнению формы федерального статистического наблюдения № 22–ЖКХ

(сводная) «Сведения о работе жилищно-коммунальных организаций в условиях реформы» [10] выделяет жилищные услуги, коммунальные услуги и прочие услуги жилищно-коммунального хозяйства. При этом под жилищными услугами понимаются:

– предоставление в пользование жилого помещения по договору социального найма (договору найма) жилого помещения государственного либо муниципального жилищного фонда;

– содержание и ремонт жилого помещения, включающие в себя услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

– капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме для собственников помещений в многоквартирном доме;

– сбор и вывоз твердых бытовых отходов;

– сбор и вывоз жидких бытовых отходов от многоквартирных жилых домов.

В свою очередь, коммунальные услуги включают услуги:

– холодного и горячего водоснабжения;

– водоотведения (канализации);

– электроснабжения;

– газоснабжения (в том числе поставки бытового газа в баллонах);

– теплоснабжения (в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления).

К прочим же услугам ЖКХ относятся работы по благоустройству территории: благоустройство ландшафта, подметание улиц и уборка снега, чистка и уборка жилых зданий и нежилых помещений и др.

Ранее, в Государственном стандарте Российской Федерации «Услуги жилищно-коммунальные. Термины и определения» ГОСТ Р 51929-2002, под жилищно-коммунальными услугами понимались услуги исполнителя 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 электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды. Этот стандарт утратил силу с 1 июля 2015 года в связи с введением в действие национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 51929-2014 «Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Термины и определения», утвержденного Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 июня 2014 года № 543–ст «Об утверждении национального стандарта». В новом стандарте отсутствует понятие «жилищно–коммунальные услуги», однако даны определения услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома, диспетчерскому обслуживанию, управлению многоквартирным домом и аварийно–ремонтному обслуживанию.

Изменение госстандарта в части исключения из него легального определения жилищно–коммунальных услуг представляет собой, несомненно, большое упущение и может создать предпосылки для появления проблем отнесения тех или иных услуг (работ) к сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Необходимо отметить такой важный нормативно-правовой акт, как Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 года [9]. В Стратегии к сфере жилищно–коммунального хозяйства отнесены следующие основные направления:

– осуществление деятельности, направленной на улучшение условий проживания граждан в жилищном фонде, включающей в себя управление многоквартирными домами, капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах, в том числе модернизацию лифтового оборудования, а также переселение граждан из аварийного жилищного фонда;

– осуществление регулируемых видов деятельности в сфере поставки коммунальных ресурсов (предоставления коммунальных услуг) (вопросы электроснабжения и газоснабжения рассматриваются в иных документах стратегического планирования), включающих в себя холодное водоснабжение,



водоотведение, горячее водоснабжение, теплоснабжение, а также обращение с твердыми коммунальными отходами;

– ведение государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), включающей в себя такие сферы, как социальная политика, кадровая политика, а также общественный контроль.

Характеристика ЖКХ, данная в Стратегии, интересна с той точки зрения, что в ней говорится о деятельности, в том числе государственной, в отличии, например, от характеристик данного понятия в иных нормативных правовых актах или трудах ученых, где просто перечисляются работы и услуги, оказываемые в данной сфере.

Жилищно–коммунальное хозяйство является одной из важнейших сфер деятельности органов местного самоуправления, в частности, Администраций городов и районов.

В Федеральном законе от 6 октября 2003 г. № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» устанавливаются общие правовые, территориальные, организационные и экономические принципы организации местного самоуправления в Российской Федерации, определяются государственные гарантии его осуществления. В соответствии с этим законом, органы местного самоуправления поселений и городских округов осуществляют полномочия по вопросам местного значения в сфере коммунального обслуживания. К этим полномочиям относятся организация в границах поселения электро–, тепло–, газо– и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом; организация сбора и вывоза бытовых отходов и мусора; организация благоустройства и озеленения территории поселения; организация освещения улиц и установки указателей с названиями улиц и номерами домов.

Тарифное регулирование как одно из основных полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения предусмотрено ч. 1 ст. 17 Федерального закона № 131–ФЗ. Органы местного самоуправления поселений, муниципальных районов и городских округов

устанавливают тарифы на услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, если иное не предусмотрено федеральными законами, а также осуществляют регулирование тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса (за исключением тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса – производителей товаров и услуг в сфере электро– и (или) теплоснабжения), тарифов на подключение к системе коммунальной инфраструктуры, тарифов организаций коммунального комплекса на подключение, надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, надбавок к ценам (тарифам) для потребителей.

Таким образом, законодательство, регулирующее правоотношения в сфере жилищно–коммунального хозяйства, – один из наиболее важных государственных регуляторов и его несовершенство может неблагоприятно отразиться на основных инструментах регулирования и в целом затронуть весь рынок жилищно–коммунальных услуг.

### **1.3 Специфика и особенности современной системы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством**

Жилищно–коммунальное хозяйство является одной из важнейших отраслей экономики и представляет собой многоотраслевое хозяйство с совокупностью социально–экономических отношений по жизнеобеспечению населения и реализации потребностей производственных отраслей и сферы услуг.

Характеризуя особенности системы государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством в Российской Федерации, следует сказать о том, что современное состояние предприятий жилищно–коммунального комплекса, которые обеспечивают население жизненно необходимыми услугами (тепло–, водо–, газо–, электрообеспечение, содержание домов и придомовой территории и др.), является нестабильным.

Отсутствие централизованного планирования и финансирования, разрушение системы государственного субсидирования, дотирования и управления предприятиями жилищно–коммунального комплекса при резком сокращении местных бюджетов и невозможности в полной мере удовлетворять финансовые потребности затратной системы ведения коммунального хозяйства постепенно привели жилищно–коммунальный комплекс к сокращению эффективности функционирования. Все заметнее проявляется неспособность данной сферы экономики гибко и оперативно реагировать на изменения внешней среды.

Существующая система управления жилищно-коммунальным комплексом является неэффективной и требует тщательного изучения, выработки экономически обоснованных управленческих решений, совершенствования нормативно–правовой базы.

Главными целями функционирования и развития системы жилищно-коммунального хозяйства являются: обеспечение сохранности объектов жилищного и нежилого фондов; системы водо–, тепло–, энерго–, газоснабжения и водоотведения.

Качество жилищно–коммунальных услуг оказывает значительное влияние на качество жизни населения.

Классификация жилищных услуг представлена в Приложении А.

Рассматривая особенности управления жилищно–коммунальным хозяйством, можно отметить, что происходит стремительное развитие технологий, которое за последние десятилетия значительно изменило подход к качеству жилищно-коммунальных услуг.

Еще 10 лет назад трудно было представить, что такие процедуры, как оформление субсидий, отправка показаний счетчиков или оплата счетов за жилищно–коммунальные услуги, можно будет проводить, не выходя из дома.

Однако, несмотря на повсеместное внедрение новейших информационных технологий, современному человеку приходится каждый день сталкиваться с самыми различными бытовыми трудностями, такими как

засор мусоропровода, отсутствие отопления, перебои с электричеством, затопление и протекшие трубы.

Такие простые на первый взгляд проблемы зачастую не могут быть решены ответственными службами в установленный срок. Существует ряд причин: отсутствие явных признаков неисправности, невозможность оценки риска или возможного ущерба, а также слабое использование управляющей организацией информационных технологий, что ведет к трудностям в отправке и обработке обращений граждан. Любой из этих факторов может не только нанести материальный ущерб жильцам, но и причинить серьезный вред их здоровью.

Несовершенство системы жилищно–коммунального хозяйства является одной из самых острых социально–экономических проблем в нашей стране. Такие разработки, как Интернет и мобильные технологии, несомненно, упростили многие процессы в этой сфере, но не решили ее главную проблему – неспособность обеспечить должное качество оказываемых услуг.

Все большее распространение в сфере ЖКХ получает использование Enterprise Asset Management – систем (ЕАМ). ЕАМ–система – это прикладное программное обеспечение по управлению основными фондами предприятия. Оно ориентировано на сокращение затрат на техническое обслуживание, ремонт и материально–техническое обеспечение без снижения уровня надежности. Системы этого класса в основном используются производственными предприятиями с разнородными активами, которыми сложно эффективно управлять без специализированной информационной системы.

Все ЕАМ–решения имеют примерно одинаковые функции, среди которых можно выделить формирование целостной базы оборудования, календарный план по его техническому обслуживанию, прием и обработку заявок, учет и анализ неисправностей, формирование отчетности.

Например, у управляющей компании в ведении находится более 2000 зданий, в связи с этим очевидна необходимость наличия подробной базы таких

зданий. Помимо самой конструкции, в базе должны учитываться: помещения в многоквартирном доме, не являющиеся частями квартир, крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование. Все эти объекты находятся в ведении управляющей организации, которая по закону обязана содержать их в надлежащем состоянии. Получается, что одна компания должна следить не только за самими домами, но и за огромным количеством объектов внутри них.

Для ведения такой базы отлично подходит программный модуль ЕАМ-решений, отвечающий за учет оборудования. В нем содержится подробная база данных, построенная по принципу дерева и содержащая информацию обо всех учитываемых объектах вплоть до мельчайших деталей.

Внедрение этого программного модуля в ЖКХ может не только систематизировать всю информацию, но и способствовать выявлению аварийных и наиболее опасных объектов. Здесь речь идет уже о внедрении не только программного модуля учета оборудования, но и модуля учета и анализа дефектов. Эти функции можно реализовать посредством различных элементов интерфейса или коэффициентов, рассчитываемых для каждого элемента базы данных. Например, коэффициенты аварийности или поступающих жалоб. Последний может быть рассчитан как отношение количества жалоб на объект к сроку, за который эти жалобы поступили.

К примеру, в ведении управляющей компании находится дом №3 в аварийном состоянии, в котором жильцы первого подъезда часто жалуются на прорывы труб. Таким образом, для элемента базы данных «дом №3» будет введен специальный элемент интерфейса, показывающий, что это здание находится в аварийном состоянии. В то же время элементу «дом №3 → подъезд 1 → внутренний водосток» будет соответствовать высокий коэффициент жалоб.

В общем, такие примитивные расчеты могут выявить неисправности оборудования, разрушение конструкций, устаревание механизмов и сигнализировать о необходимости их замены или даже капитального ремонта.

Это поможет предотвратить более серьезные аварии и, возможно, человеческие жертвы. Как минимум, управляющая компания будет знать, сколько в ее ведении потенциально опасных объектов, и сможет оценить степень риска.

При оценке эффективности внедрения ЕАМ-системы в деятельность управляющей компании могут быть использованы данные представленные в таблице 1.

Таблица 1 – Среднестатистические мировые показатели эффекта от внедрения ИТ–систем, %

Показатель	Средние внедрения в мире	Лучшие Внедрения в мире	Внедрения в России
1	2	3	4
Снижение количества задержек при обращениях граждан	90	97	80
Повышение производительности работников и оборудования	10	17	5
Снижение затрат на закупку материалов	4	6	2

Однако, при оценке эффективности нельзя опираться только на данные компаний, занимающихся продажами ИТ–систем (данные компании работают как на зарубежных, так и на отечественных рынках, предоставляемые ими данные усреднены).

В таблице 2 отображено экономическое содержание показателей для расчета эффекта от внедрения ИТ–систем.

Таблица 2 – Экономическое содержание показателей для расчета эффекта от внедрения ИТ–систем

Показатель	Описание экономического эффекта	Базовые показатели для расчета, тыс. руб.	Обозначение		
			Базовых показателей	Показателя эффекта	Норматива
1	2	3	4	5	6
Снижение количества задержек при обращениях граждан	Уменьшение суммы штрафов за невыполнение обязательств	Сумма штрафов за год	ШГ	Э1	nO

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6
Повышение производительности работников и оборудования	Сокращение трудозатрат работников, в трудовом процессе которых применены информационные технологии	Годовой фонд оплаты труда соответствующей группы работников	ФОТГ	Э2	nОб
Снижение затрат на закупку материалов	Снижение цены и затрат на доставку материалов в результате эффективной работы с поставщиками	Затраты на закупку материалов за год	ЗМГ	Э3	nЗМ

Для расчета эффекта от снижения количества задержек при обращениях граждан используется формула 1:

$$Э1 = ШГ \cdot nО, \quad (1)$$

где Э1 – эффект от снижения количества задержек при обращениях граждан;

ШГ – сумма административных штрафов за задержки по обращениям за год;

nО – количество обращений.

Суммарный годовой эффект от внедрения ИТ–систем может быть определен по формуле 2:

$$Эит = \sum_1^3 Э, \quad (2)$$

где ЭИТ – суммарный годовой эффект от внедрения ИТ.

Расчет суммарного годового эффекта ЭИТ можно провести, используя нормативы, которые также предложены в работах, посвященных исследованию эффективности ЕАМ–системы [18, с. 6].

Таблица 3 – Статистические показатели вариационного ряда нормативов эффекта от внедрения ИТ-систем

Показатель	Первый квартиль (Q1)	Второй квартиль (Q2)	Третий квартиль (Q3)
1	2	3	4
Снижение количества задержек при обращениях граждан	0,865	0,900	0,935
Повышение производительности работников и оборудования	0,065	0,100	0,135
Снижение затрат на закупку материалов	0,030	0,040	0,050

При расчетах предлагается использовать нормативы на уровне первого квартиля. Данные нормативы показывают наименьший возможный положительный эффект от внедрения ИТ–системы. В результате используя нормативы на уровне первого квартиля можно получить более достоверные расчеты.

Основываясь на указанных данных можно определить срок окупаемости затрат на внедрение ЕАМ–системы по формуле 3:

$$T = \frac{(Зп+Зв)}{Эит}, \quad (3)$$

где T – срок окупаемости затрат;

ЗП – затраты на программное обеспечение, тыс. руб.;

ЗВ – затраты на услуги внедрения (установка, настройка и т. п.);

ЭИТ – суммарный годовой эффект от внедрения ИТ.

В случае, если срок окупаемости будет менее 0,4 года (4,8 месяцев), можно говорить о целесообразности ИТ–проекта, исходя из следующих



соображений. Во–первых, приведенные выше показатели не исчерпывают всех возможных направлений улучшения бизнес-процессов, способных принести реальный, пусть и не всегда поддающийся четкой количественной идентификации, эффект. Поэтому можно предположить, что ожидаемый эффект будет даже больше расчетного.

Во–вторых, указанный коэффициент 0,4 отражает риски, достаточные для инновационного проекта: при ставке дисконта 40 % фактор текущей стоимости аннуитета за период 5 лет равен 2,035, т. е. дисконтированная величина суммарного годового эффекта составляет 0,4 по отношению к номинальной величине.

В случае, если срок окупаемости будет более 0,4 года (4,8 месяцев), следует сделать расчеты, используя нормативы на уровне второго и третьего квартиля, предполагающие эффект внедрения на уровне средних и близких к лучшему результатов. Приемлемый результат, ожидаемый в этом случае, требует дополнительных гарантий от поставщика, что должно быть предусмотрено в техническом задании и договоре с ним.

Таблица 4 – Исходные показатели для расчета эффекта от внедрения ИТ–систем

Показатель	Обозначение	Значение
1	2	3
Сумма штрафов за год, тыс. руб.	ШГ	85
Годовой фонд оплаты труда работников, тыс. руб.	ФОТГ	4672
Затраты на закупку материалов и комплектующих за год, тыс. руб.	ЗМГ	84205

Таким образом, в таблице 4 отображены исходные показатели для расчета эффекта от внедрения ИТ–систем.

Таблица 5 – Результаты расчета эффекта от внедрения ИТ–систем

Показатель	Обозначение	Значение
1	2	3
Эффект от снижения количества задержек при поставках продукции, тыс. руб.	Э1	73,5

Продолжение таблицы 5

1	2	3
Эффект от повышения производительности труда работников, тыс. руб.	Э2	303,7
Эффект от снижения затрат на закупку материалов и комплектующих, тыс. руб.	Э3	2526,2
Суммарный годовой эффект от внедрения, тыс. руб.	ЭИТ	2903,4
Затраты на программное обеспечение, тыс. руб.	ЗП	324,0
Затраты на услуги внедрения, тыс. руб.	ЗВ	458,4
Срок окупаемости затрат на внедрение ЕАМ системы, год	Т	0,27

Таким образом, срок окупаемости составит 0,27 года (3,24 месяцев), что меньше указанного выше срока в 0,4 года (4,8 месяцев).

Как видно из таблицы 5 суммарный годовой эффект от внедрения ИТ–систем в управляющей компании составит 2903,4 тыс. руб.

Таким образом, обобщив все вышесказанное, можно сделать вывод о том, что государство ведет активную политику, направленную на улучшение сферы жилищно–коммунального хозяйства. Тем самым, оно старается обеспечить население РФ лучшими условиями для проживания. Государственная жилищная политика является важной составной частью социально–экономических преобразований в России и одним из главных направлений деятельности государственных органов.

## **2 Анализ системы государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством г. Красноярска**

### **2.1 Анализ современного состояния жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска**

Жилищно–коммунальное хозяйство – самостоятельная сфера в системе народного хозяйства, основной целью функционирования которой является удовлетворение потребностей населения и предприятий в услугах, обеспечивающих нормальные условия жизни и работы населения и предприятий, расположенных на территории населенного пункта путем развития, эксплуатации и содержания его технического, инженерного оборудования и других видов благоустройства.

Отрасль ЖКХ является проблемной и убыточной, как в экономике г. Красноярска и Красноярского края, так и в целом в Российской Федерации. Постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013 г. № 503–п «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального хозяйства и повышение энергетической эффективности» называет такие проблемы сферы ЖКХ Красноярского края, как высокая степень износа основных фондов, а также большие потери энергии, воды и других ресурсов [12].

Развитие жилищно–коммунального хозяйства находится в числе важнейших аспектов социально-экономической политики г. Красноярска и Красноярского края, поскольку состояние жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры является определяющим фактором жилищных условий населения.

Жилищное законодательство Российской Федерации создает условия для реализации двух основных форм управления жилищно–коммунальным хозяйством: некоммерческой формы управления и коммерческой формы управления. В качестве некоммерческих форм выступают товарищества собственников жилья, специализированные потребительские кооперативы,

прямое муниципальное или ведомственное управление. В качестве коммерческой формы используется способ управления управляющими компаниями. Большинство собственников многоквартирных домов г. Красноярска отдают предпочтение в своем выборе управлению управляющими компаниями.

Так, в г. Красноярске находится 7 168 многоквартирных дома, общей площадью – 22,9 млн. кв. м. Довольно широкое распространение в управлении жилым фондом г. Красноярска получили его современные формы – в частности, ТСЖ и управляющие компании. Как показано на рисунке 3 в 2018 году на обслуживании управляющими компаниями находились – 5 033 (81,3%) дома, в управлении ТСЖ и жилищно-строительных кооперативов (ЖСК) – 501 (8,1%) дом, в непосредственном управлении собственниками помещений 147 (2,3 %) домов.

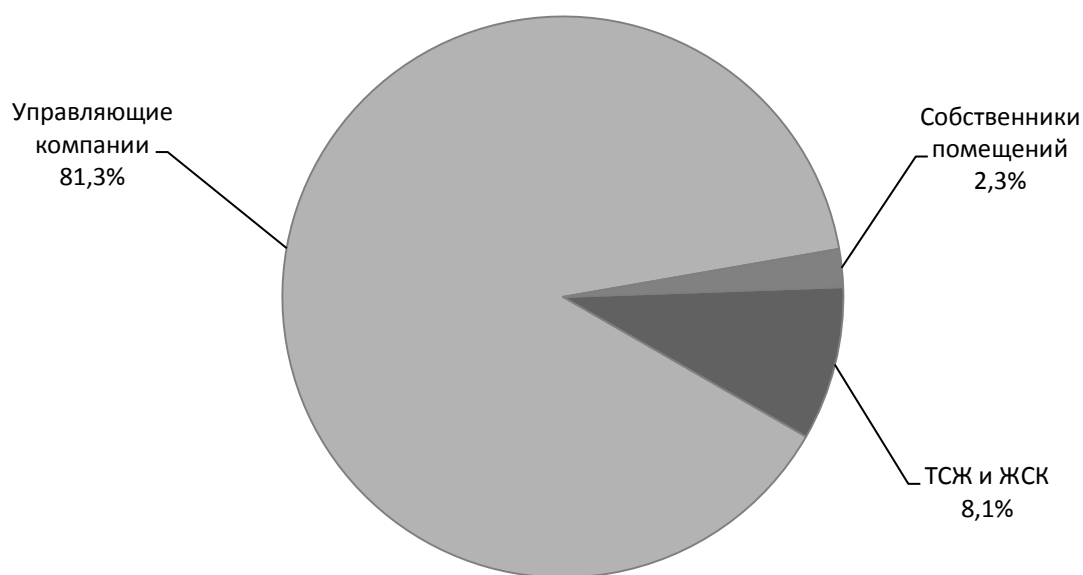


Рисунок 2 – Формы управления жилым фондом г. Красноярска

Жилой фонд г. Красноярска обслуживается 117 управляющими компаниями и 361 ТСЖ.

С целью оценки удовлетворенности потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства в г. Красноярске проводилось исследование в 2015–2018 годах, были проведены опросы жителей многоквартирных домов в количестве 250 человек.

Данное исследование позволило изучить мнение и требования жителей г. Красноярска к функционированию отрасли и предприятиям, действующим на рынке ЖКХ. При помощи программы наблюдения было выявлено мнение по ряду важных вопросов по функционированию сферы ЖКХ в г. Красноярске. Респондентам была предоставлена возможность для оценки качества услуг жилищно-коммунального хозяйства по месту их жительства. В таблице 6 представлены средние баллы оценки параметров качества услуг.

Таблица 6 – Средние баллы оценки параметров качества услуг ЖКХ по данным опроса изучения удовлетворенности потребителей в г. Красноярске за 2015–2018 годы

Параметры	Средний балл			
	2015	2016	2017	2018
1	2	3	4	5
1. Высокий уровень оценок				
1.1. Санитарное состояние подъездов	3,88	3,75	4,01	4,25
1.2. Состояние прилегающих территорий	3,91	3,81	3,41	3,05
1.3. Теплоснабжение	4,21	4,37	4,48	4,63
1.4. Электроснабжение	4,17	4,54	4,86	4,97
1.5. Газоснабжение	4,66	4,53	4,61	4,93
1.6. Водоснабжение	4,14	4,66	4,67	4,95
1.7. Канализация	4,49	4,10	4,52	4,67
1.8. Вывоз мусора	4,12	4,44	4,59	4,82
1.9. Опилровка деревьев	4,53	4,59	4,67	4,86
Итого	4,23	4,31	4,42	4,57
2. Низкий уровень оценок				
2.1. Текущий ремонт жилья	3,15	3,24	3,63	3,94
2.2. Капитальный ремонт жилья	2,41	2,41	2,41	2,41

## Окончание таблицы 6

1	2	3	4	5
2.3. Ремонт подъездов	3,43	3,51	3,57	3,01
2.4. Ремонт крыши (кровли)	3,23	3,25	3,27	3,54
2.6. Благоустройство прилегающих территорий	2,01	2,09	2,16	2,04
2.7. Реконструкция крыш, балконов и фасадов	3,01	3,14	3,16	3,49
2.8. Установка приборов учета	3,14	3,35	3,44	3,61
Итого	2,82	2,89	2,97	3,05

Все параметры были разделены на две группы по уровню оценок: высокий и низкий. В первой группе средний балл в 2015 году по всем показателям – 4,23. В ней наиболее высокие оценки заслужили услуги газоснабжения, опилка деревьев и канализация. В группе низкого уровня оценок средний балл составил 2,82. Невысоко оценили респонденты санитарное состояние подвалов, капитальный ремонт жилья и больше всего благоустройство прилегающих территорий.

В среднем качество услуг, предоставляемых ЖКХ потребители в 2018 г. оценили в 4,57 балла. Средневзвешенные балльные оценки о качестве отдельных услуг показали, что водоснабжение (4,95), электроснабжение (4,97), опилка деревьев (4,86) – устраивают клиентов.

Весьма сомнительными выглядят результаты, показывающие удовлетворенность клиентов санитарным состоянием подъездов, поскольку претензий жителей сейчас очень много. Скорее всего, опрос проводился среди лиц, которые проживают в домах, в которых недавно был проведен капитальный ремонт или в новых домах.

Недовольны респонденты капитальным ремонтом жилья (2,41 баллов), санитарным состоянием подвалов (2,37), и самый низкий показатель у благоустройства прилегающих территорий (2,04).

В опросе 2018 года также проанализировано, какие меры по улучшению деятельности организаций ЖКХ для клиентов являются приоритетными. Результаты представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Структура ответов клиентов на вопрос: «Какие меры по улучшению деятельности организаций ЖКХ для Вас в приоритете?» по данным анкетного опроса в г. Красноярске за 2018 год

Варианты ответов	Количество ответов	Доля ответов, %	Ранг
1. Обеспечить более широкий доступ жильцов к информации об экономической деятельности организаций ЖКХ относительно своего дома	113	31,39	1
2. Усилить ответственность за предоставление некачественных услуг	45	12,50	4
3. Добиться соответствия качества услуг и их стоимости	74	20,55	3
4. Обеспечить прозрачность формирования тарифов	96	26,67	2
5. Повысить контроль за деятельностью организаций ЖКХ со стороны органов власти	32	8,89	5
Итого	360	100,00	-

Из таблицы 7 следует, что для клиентов наиболее предпочтительно получать полную информацию об экономической деятельности организаций ЖКХ относительно своего дома (31,39%). Также для потребителя важно понимать, как формируются тарифы на услуги ЖКХ (26,67%). Немаловажно и соответствие качества услуг их стоимости (20,55%).

Сопоставляя результаты опросов можно сделать следующие выводы. Для населения г. Красноярска стало важно получать информацию о деятельности организаций ЖКХ, получать услуги сферы ЖКХ в надлежащем качестве. Проблемы стоимости услуг ЖКХ отошли на второй план, но по-прежнему сохраняют свою значимость.

Таким образом, настоящий период развития ЖКХ г. Красноярска характеризуется осуществлением развития в направлении повышения качества оказываемых услуг.

## 2.2 Анализ взаимодействия органов управления жилищно-коммунальным хозяйством г. Красноярска

Для формирования системы ЖКХ необходима организация взаимодействия всех органов управления жилищно-коммунальным хозяйством.

Государственную политику в области жилищно-коммунального хозяйства в Красноярском крае осуществляет Министерство промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края. Структура Министерства промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края представлена на рисунке 3.

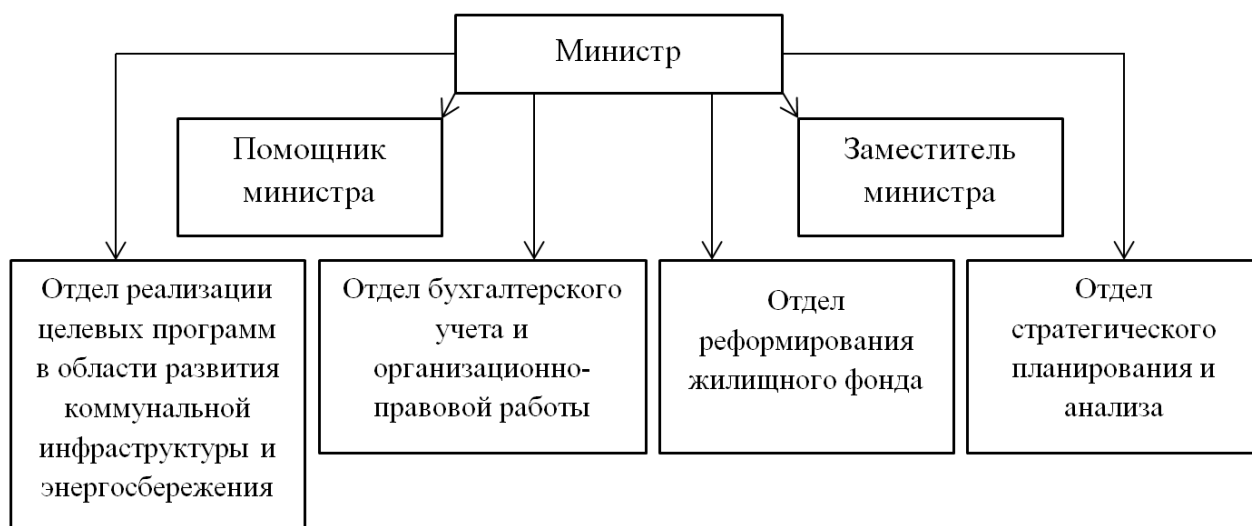


Рисунок 3 – Организационная структура Министерства промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края



Организационная структура Министерства промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края является линейно-функциональной, основанной на разделении функций между структурными подразделениями.

Линейно-функциональная структура управления является логически стройной схемой, но недостаточно гибкой. Каждый руководитель структурного подразделения имеет определенную власть, но с лимитированными возможностями решения функциональных проблем, требующих специальных знаний.

Отрицательными факторами линейной организационной структуры являются: высокие требования к руководителю и большая нагрузка на него, отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений, затруднительные связи между звеньями, что делает эту структуру медлительной в принятии стратегических решений.

Министерство промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края на основании и во исполнение Конституции Российской Федерации, федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Устава края, законов края, правовых актов Губернатора края и Правительства края осуществляет:

1) управление и распоряжение государственной собственностью в областях энергосбережения и повышения энергетической эффективности, теплоснабжения, газоснабжения, водоснабжения и водоотведения (за исключением полномочий, отнесенных к компетенции иных органов исполнительной власти края), жилищных отношений (за исключением полномочий, отнесенных к компетенции иных органов исполнительной власти края);

2) контроль (надзор) в областях (сферах) энергосбережения и повышения энергетической эффективности, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения (за исключением полномочий, отнесенных к компетенции иных органов исполнительной власти края).

В рамках данных направлений деятельности Министерством промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края осуществляется оценка возможности проведения мероприятий по модернизации и повышению энергоэффективности объектов жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска и Красноярского края. Одними из основных мероприятий по модернизации и повышению энергоэффективности жилищно-коммунального хозяйства признаются мероприятия энергосервиса.

Энергосервис представляет собой комплексные услуги по внедрению мероприятий, направленных на достижение энергетической эффективности в предприятиях, организациях, многоквартирных и индивидуальных жилых домах.

Потенциал энергосбережения в многоквартирных домах России составляет от 15 до 60%. Проводя энергетические обследования многоквартирных домов в России, европейские специалисты определили максимальный потенциал экономии тепловой энергии для панельных зданий 1950-60х годов постройки, который составил около 57% [27, с. 98]. Причем, интересно, что, несмотря на кажущееся отсутствие инвестиционной привлекательности жилищно-коммунального комплекса, по показателю потенциала экономии именно старые и изношенные здания являются наиболее интересными для энергосервиса с позиции инвестиций. Таким образом, можно говорить о широких перспективах развития энергосервиса в г. Красноярске и Красноярском крае.

Однако, на данный момент, инструмент энергосервиса не получил в г. Красноярске и Красноярском крае должного развития.

В г. Красноярске регулирование в области жилищно-коммунального хозяйства осуществляет Администрация г. Красноярска и входящий в ее состав Департамент городского хозяйства Администрации г. Красноярска. Департамент городского хозяйства Администрации г. Красноярска является органом Администрации г. Красноярска, созданным в целях обеспечения

экономического развития и устойчивого функционирования жилищно-коммунального комплекса города и проведения политики города в сфере энергосбережения, обеспечения энергоресурсами жилищного фонда, учреждений и организаций, финансируемых из бюджета города, а также водоснабжения, водоотведения и утилизации (захоронения) твердых бытовых отходов, решения вопросов, связанных с организацией мероприятий по охране окружающей среды.

Департамент в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края, Уставом г. Красноярска, решениями Красноярского городского Совета депутатов, другими нормативными правовыми актами города.

Одной из основных задач Департамента городского хозяйства Администрации г. Красноярска является формирование цен и тарифов на услуги муниципальных предприятий ЖКХ, анализ уровня цен и тарифов, применяемых муниципальными предприятиями и учреждениями, оказывающими жилищно-коммунальные услуги.

Департаментом городского хозяйства Администрации г. Красноярска, отмечается, что в городе и крае достаточно остро стоит проблема соблюдения баланса экономических интересов поставщиков и потребителей электрической энергии, а также теплоснабжающих организаций и потребителей тепловой энергии. По мнению экспертов ОНФ (Общероссийский народный фронт), перевес, по сути, сейчас находится на стороне ресурсоснабжающих организаций. В итоге тарифы и цены для потребителей региона завышаются.

Особую нагрузку при этом несет бюджет края. Ежегодно около пяти миллиардов рублей составляют расходы бюджета края на компенсацию ресурсоснабжающим организациям так называемых «недополученных доходов», дополнительно несколько миллиардов рублей расходуется на субсидии «льготникам» и малообеспеченным гражданам.

Решение данной проблемы видится, в том числе, в развитии такого экономического инструмента, как энергосервис, который не получает должного развития, о чем будет подробно сказано в следующем параграфе.

Проводя анализ деятельности органов управления жилищно-коммунальным хозяйством г. Красноярска и Красноярского края необходимо также отметить значимость управляющих компаний, поскольку они осуществляют управление большей частью жилого фонда г. Красноярска.

Самая крупная управляющая компания г. Красноярска – ООО УК «ЖСК» (Жилищные системы Красноярска). УК «ЖСК» осуществляет управление 2140 многоквартирными домами – это более 9 000 000 м<sup>2</sup> жилищного фонда города Красноярска.

Уставной капитал УК «ЖСК» составляет 25 млн. руб..

УК «ЖСК» осуществляет свою деятельность в соответствии с Жилищным кодексом РФ, другими руководящими документами Российской Федерации и Красноярского края, регламентирующими деятельность в области городского хозяйства, а также Уставом предприятия.

Основной целью деятельности УК «ЖСК» является осуществление мероприятий по надежному, безопасному и качественному предоставлению жилищных, коммунальных и прочих услуг, включая управление многоквартирными домами, а также содержание объектов коммунальной и инженерной инфраструктуры, а также извлечение прибыли.

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

Информирование населения по всем вопросам, касающимся управления многоквартирными домами, обеспечения пожарной безопасности и др.,

проводится путем размещения объявлений, рекомендаций и наглядной агитации на информационных стендах.

УК «ЖСК» осуществляет следующие виды деятельности:

- содержание жилого фонда;
- содержание и благоустройство придомовой территории;
- содержание зеленых насаждений;
- работа с письмами и обращениями жителей многоквартирных домов;
- работа по взысканию задолженностей за ЖКУ.

УК «ЖСК» строит свои отношения с государственными органами, предприятиями и организациями во всех сферах хозяйственной деятельности на основе договоров, соглашений, контрактов.

Для выполнения возложенных функций на предприятии создан штат, приобретаются необходимые инструменты и материалы для выполнения работ по содержанию и обслуживанию многоквартирных домов, придомовой территории и зеленых насаждений.

Организационная структура УК «ЖСК» представлена в Приложении Б и состоит из трех уровней. На первом уровне предприятия стоит исполнительный орган, которым является Директор. На втором уровне - заместители директора, назначаемые на должность Директором предприятия. Директор имеет право передать часть своих полномочий заместителям, а также руководителям обособленных подразделений, в том числе, на период своего временного отсутствия. На третьем уровне стоят остальные руководители различных отделов и работники в их подчинении.

Все вместе, рассмотренные органы управления составляют комплексную систему управления ЖКХ на территории города. Построение такой системы – важная и актуальная задача ввиду особенностей объекта управления и внешней среды. Под системой управления ЖКХ понимается рациональное разделение функций, процессов и организация взаимоотношений между основными субъектами рынка ЖКХ.

Как показано на рисунке 4 в г. Красноярске сформирована следующая система управления ЖКХ.

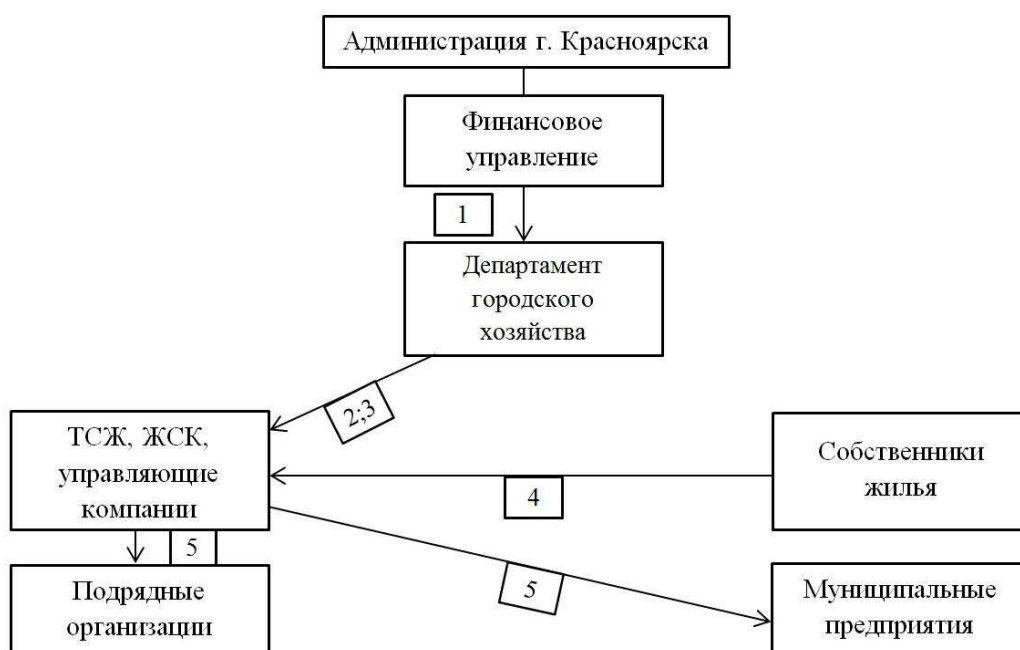


Рисунок 4 – Схема взаимоотношений основных субъектов жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска

(1 – финансирование за счет бюджетных средств; 2 – перечисление бюджетных дотаций, возмещение льгот и субсидий; 3 – оперативный контроль; 4 – формирование заказа на предоставление жителям ЖКУ (тепло, вода, свет, газ, канализация, электричество); 5 – процесс подряда (оказание сторонними организациями различных работ, услуг))

Возглавляет систему управления ЖКХ г. Красноярска Администрация г. Красноярска в лице Финансового управления, Департамента городского хозяйства, формирующая возможности бюджетного обеспечения жилищно-коммунального хозяйства города, координирующая деятельность муниципальных предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска.

На следующем уровне системы управления ЖКХ г. Красноярска находятся ТСЖ, ЖСК и управляющие компании, созданные или выбранные собственниками жилья. ТСЖ и управляющие компании заключают договоры на обслуживание с муниципальными предприятиями, оплачивают получаемые услуги по ставкам и тарифам, установленным для муниципального жилищного фонда. Частные предприятия могут устанавливать цены на свои услуги сами, но ТСЖ и управляющие компании всегда имеет право выбора, самостоятельно выбирают с какой организацией заключить договор, также выбирают и перечень необходимых им услуг.

Основной трудностью муниципальных предприятий г. Красноярска является проблема хронических неплатежей в бюджет, в связи с этим большинство из них находится в кризисном состоянии. В этой связи можно отметить такую проблему системы управления ЖКХ г. Красноярска, как практически полная финансовая ответственность собственников жилья за финансирование деятельности субъектов управления и деятельности предприятий оказывающих ЖКУ. В результате все указанные субъекты начинают испытывать хронический дефицит финансирования, средств собственников жилья недостаточно для обновления фондов жилищно-коммунального хозяйства.

Кроме того, еще одной проблемой является отсутствие у собственников жилья достоверной информации о деятельности субъектов управления. Собственники жилья не осуществляют контроль над деятельностью ТСЖ и управляющих компаний, такой контроль осуществляет Администрация г. Красноярска. Результаты такого контроля не всегда доводятся до собственников жилья, которые, не имея всего объема информации, не могут принять эффективного решения о смене субъекта управления и т.д. В этой связи, могло бы помочь внедрение информационных систем, позволяющих следить за состоянием жилищного фонда и работой управляющих компаний в реальном времени.

Еще одной проблемой является неэффективная координация деятельности Администрации г. Красноярска по взаимодействию с управляющими компаниями.

Возможно провести анализ существующего взаимодействия между Администрацией г. Красноярска и УК «ЖСК» с помощью метода SWOT–анализ.

Таблица 8 – Матрица SWOT–анализа существующего взаимодействия между Администрацией г. Красноярска и УК «ЖСК»

Сильные стороны	Слабые стороны
<p>Осуществление контроля за использованием по назначению и сохранностью имеющейся техники, имущества. Возможность осуществления коммерческой деятельности.</p>	<p>Неудовлетворительное состояние жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, многочисленными авариями и ремонтами. Большие потери энергии, воды и других ресурсов.</p>
Возможности	Угрозы
<p>Создание единой информационной площадки для осуществления профессиональной деятельности. Уменьшение количества жалоб. Создание благоприятной среды жизнедеятельности на рассматриваемой территории.</p>	<p>Возникновение конфликтных ситуаций между Администрацией, УК «ЖСК» и населением города. Дальнейший износ жилого фонда, коммунальной инфраструктуры. Рост тарифов, связанный с потерями энергии, воды и прочих ресурсов.</p>

Рассматривая систему управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска можно отметить взаимосвязь Администрации г. Красноярска и отдельных управляющих компаний (например, УК «ЖСК»). Именно эти муниципальные учреждения ответственны за повышение качества жилищно–коммунальных услуг и качества жизни населения. Поэтому они должны работать во взаимосвязи и стремиться к улучшению показателей своей деятельности по отмеченным направлениям.

Таким образом, в параграфе рассмотрены цели, задачи и функции органов управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска и Красноярского края.



В параграфе отмечены проблемы деятельности органов управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска и Красноярского края. В частности, проблемы недофинансирования (связанные с недостаточным привлечением в сферу ЖКХ частного капитала) и недостаточного использования современных информационных технологий.

### **2.3 Анализ реализации целевых программ с сфере управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска**

В 2018 году более чем 13 тысяч многоквартирных жилых домов Красноярского края (29,4 млн. м<sup>2</sup>), что составляет свыше 60 % от всего краевого жилищного фонда, имело истекший нормативный срок эксплуатации и требовало проведения капитального ремонта.

Общая площадь ветхого и аварийного жилья жилищного фонда Красноярского края составляет 5% от всего жилого фонда. Динамика роста ветхого и аварийного жилищного фонда в Красноярском крае с 2014 по 2018 гг. представлена на рисунке 5.

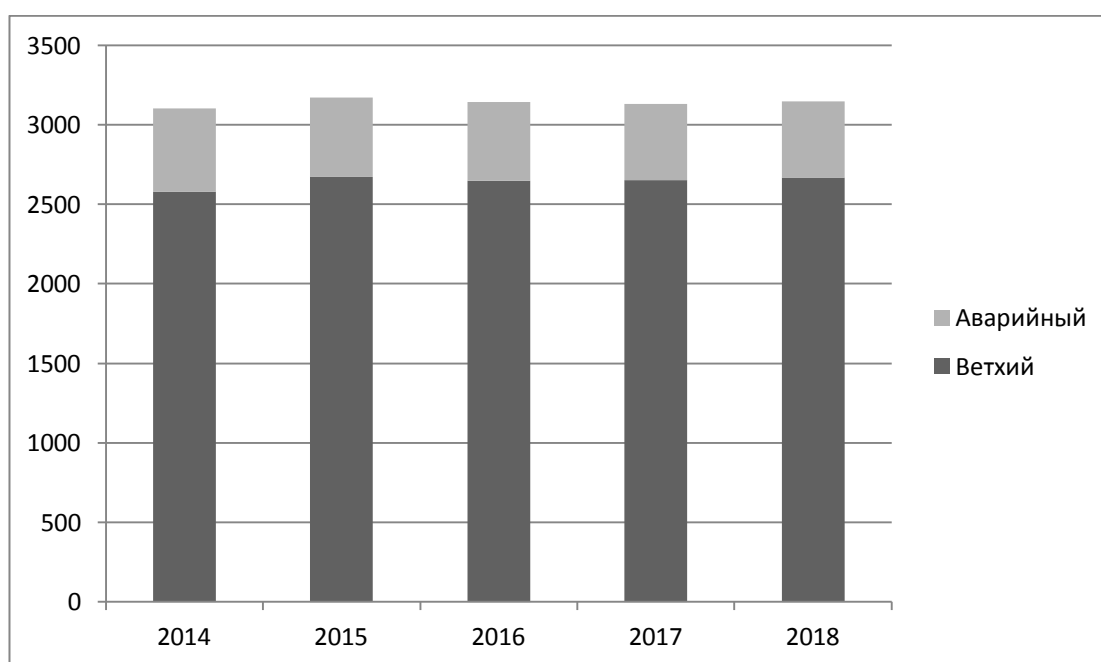


Рисунок 5 – Динамика роста ветхого и аварийного жилищного фонда в Красноярском крае

Как показывает график, с 2015 г. наблюдается сокращение площади аварийного жилищного фонда. Данная ситуация характерна и для России в целом. Это обусловлено реализацией федеральных и краевых целевых программ, направленных на переселение граждан из аварийного жилья. Кроме того, замедлился рост ветхого жилья.

Для улучшения ситуации Фондом содействия реформированию ЖКХ направляются значительные денежные средства, что позволило предотвратить значительный прирост жилья с износом от 31 до 60 % и осуществить выборочный капитальный ремонт более 20 % многоквартирных домов [11].

Анализ программ по капитальному ремонту, реализованных в Красноярском крае в рамках Федерального закона от 21.07.2007 г. № 185–ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» [6], показывает, что из 61 муниципального образования в программах капитального ремонта приняло участие лишь 40 муниципальных образований края (70 из 851 городского округа и сельского поселения). Участие в программах капитального ремонта приняло 3620 многоквартирных жилых домов из возможных 15773. При этом комплексный капитальный ремонт был выполнен лишь в 217 многоквартирных жилых домах.

С целью исправления сложившейся ситуации и в рамках действующего законодательства Правительством Красноярского края была разработана Региональная программа капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Красноярского края, на период с 2014 по 2043 годы. Основными целями программы стало формирование перечня адресов с определением очередности работ по капитальному ремонту, а также обеспечение проведения капитального ремонта общедомового имущества во всех многоквартирных домах Красноярского края. Для успешного выполнения намеченных целей процесс реализации программы разбивается на 10 этапов, по 3 года каждый. Такой подход позволяет осуществлять ежегодную актуализацию программы, конкретизировать виды

работ и объемы финансовой поддержки, оказываемой федеральными и муниципальными органами власти [11].

В г. Красноярске также осуществляется реализация Федерального закона № 185–ФЗ, в рамках которого осуществляются программы капитального ремонта многоквартирных домов за счет средств федерального, краевого, бюджета города и доли софинансирования собственников жилых помещений.

Департамент городского хозяйства Администрации г. Красноярска совместно с предприятиями коммунального комплекса, арендующими муниципальное имущество, продолжает активную работу по проведению ремонтных работ с учетом проблем, выявленных в ходе практики прохождения отопительных периодов.

Важное значение при управлении жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска отводится Администрациям районов г. Красноярска.

Одним из приоритетных направлений деятельности администраций является благоустройство территорий районов и обеспечение достойных и комфортных условий проживания жителей.

В период с 2017 по 2022 годы на территории города Красноярска действует программа «Городская среда», которая предусматривает проведение ремонта придомовых территорий при условии софинансирования работ, в размере от 2 до 20 %, собственниками жилых помещений. Так, на территории Центрального района г. Красноярска в 2018 году было отремонтировано более 40 дворовых территорий. Ремонт дворовых территорий осуществлялся в соответствии с планом мероприятий по организации доступности для маломобильных групп населения. В 2018 году в соответствии с муниципальным контрактом на территории района были проведены работы по ремонту – 7 проездов к дворовым территориям жилых домов. Ремонт проездов проводится в комплексе мероприятий по организации доступной среды для маломобильных групп населения.

Программа по ремонту дворов и проездов показала свою эффективность, позволив комплексно подходить к благоустройству дворовых территорий, когда одновременно с дворами ремонтируются внутриквартальные проезды.

Таким образом, осуществление ремонта в современных экономических условиях подразумевает участие в данном процессе не только органов государственной власти, но и собственников жилой недвижимости, организаций занимающихся управлением многоквартирными домами.

Развитие рыночных отношений в сфере капитального ремонта невозможно без совершенствования методов воспроизводства жилья, осуществляемых в форме капитального ремонта жилищного фонда и обеспечивающих эффективное использование не только бюджетных средств, но и средств собственников жилья при обязательной усовершенствованной нацеленности ремонтных работ.

Непосредственное управление жилым фондом г. Красноярск осуществляется ТСЖ и управляющими компаниями, которые в своей деятельности взаимодействуют с Администрацией г. Красноярск и Администрациями районов г. Красноярск при участии в государственных программах. Однако государственными программами управление ЖКХ не исчерпывается.

На примере деятельности УК «ЖСК» можно выделить отдельные формы и методы управления жилищно-коммунальным хозяйством.

УК «ЖСК» занимается предоставлением жилищных, коммунальных и прочих услуг, включая управление многоквартирными домами, а также содержание объектов коммунальной и инженерной инфраструктуры. Качество и условия жизни населения напрямую связаны с качеством жилищно-коммунальных услуг.

Анализ деятельности УК «ЖСК» за 2016–2018 годы представлен в таблице 9.

Таблица 9 – Анализ деятельности УК «ЖСК» по содержанию жилого фонда за 2016–2018 годы

Мероприятие	2016 год		2017 год		2018 год	
	план	факт	план	факт	план	факт
1	2	3	4	5	6	7
Ремонт подъезда, (шт.)	15	15	20	20	25	25
Уборка чердаков, подвалов от мусора, (шт.)	34	34	38	38	38	38
Текущий ремонт кровли, (кв.м.)	112	112	126	130	120	124
Промывка, опрессовка систем центрального отопления, (%)	100	100	100	100	100	100

Данные таблицы 9, позволяют сделать вывод о том, что УК «ЖСК» в 2016–2018 годах выполняло планируемые мероприятия в полном объеме. По некоторым мероприятиям можно также отметить перевыполнение плана. Однако часть мероприятий по ремонту были выполнены в рамках региональных программ совместно с Администрацией г. Красноярска.

Рассмотрим деятельность УК «ЖСК» по содержанию и благоустройству придомовой территории.

Безопасный, уютный и красивый двор – одно из основ условий комфортной жизни в городе. Так как именно здесь можно приятно и с пользой провести время: заняться спортом, поиграть с ребенком, пообщаться с соседями.

Город предъявляет высокие требования к благоустройству придомовых территорий: безопасность, условия для отдыха, досуга и занятий спортом, а также эстетическая привлекательность и оборудованные парковочные места.

Благоустройство является важнейшей сферой деятельности УК «ЖСК». Именно в ней создаются те условия для населения, которые обеспечивают высокий уровень жизни. Тем самым, создаются условия для здоровой, комфортной, удобной жизни как для отдельного человека по месту

проживания, так и для всех жителей. При выполнении комплекса мероприятий, благоустройство способно значительно улучшить экологическое состояние и внешний облик города, создать более комфортные микроклиматические, санитарно-гигиенические и эстетические условия на улицах, в жилых квартирах, общественных местах (парках, скверах, на площадях и т.д.).

Количество дворников, производящих уборку дворовых территорий, находящихся в управлении УК «ЖСК» составляет 23 человека. Все бригады укомплектованы инвентарем для уборки дворовых территорий.

Таблица 10 – Деятельность УК «ЖСК» по содержанию и благоустройству придомовой территории за 2016–2018 годы

Мероприятие	2016 год		2017 год		2018 год	
	план	факт	план	факт	план	факт
1	2	3	4	5	6	7
Ремонт асфальтобетонного покрытия на дворовых территориях, (кв. м.)	250	250	290	298	310	318
Ремонт полиуретанового покрытия на детских и спортивных площадках, (кв. м.)	-	-	60	62	65	67
Вывоз мусора с дворовых территорий, (куб. м.)	-	2210	-	2253	-	2493
Посажено деревьев, (шт.)	30	30	20	20	39	39

Как видно из таблицы 10, УК «ЖСК» перевыполняет планы по содержанию и благоустройству придомовой территории жилых домов.

Опросы, проводимые УК «ЖСК» среди населения, касаются, помимо прочего, и оценки жителями состояния благоустройства придомовых территорий. В целом, в 2016–2018 годах население оценивало состояние благоустройства придомовых территорий положительно (в 2016 г. – 66% опрошенных оставили положительные отзывы; в 2017 г. – 71%, в 2018 г. –

61%). Однако, сохраняется большой процент недовольных состоянием придомовых территорий.

Жители отмечают целый ряд проблем в этой области:

- детские площадки в ненадлежащем состоянии/сломаны/ загрязнены;
- несвоевременный вывоз мусора;
- неудовлетворительное состояние дворовых дорог.

Требования жителей к созданию более высокого уровня благоустройства придомовых территорий, а также острота проблем, накопившихся в этой сфере, предполагает выведение этих вопросов в разряд первостепенных.

В социальных сетях г. Красноярска ведутся постоянные дискуссии о том, насколько добросовестно УК «ЖСК» выполняет свои обязанности по благоустройству придомовых территорий.

Однако зачастую в отмеченных проблемах благоустройства виноваты и сами жильцы. Например, определенная часть жильцов многоквартирных домов не платит за жилищно–коммунальные услуги.

УК «ЖСК» проводит работу по взысканию задолженностей за жилищно–коммунальные услуги. Сегодня задолженность населения по оплате за коммунальные услуги является наиболее распространенным видом долга во взаимоотношениях между управляющими организациями и потребителями услуг жилищно–коммунального хозяйства.

Именно по этой причине большинство споров, находящихся на разрешении в судах общей юрисдикции, возникают между организациями жилищно–коммунального хозяйства и физическими и юридическими лицами.

Главной причиной образования задолженности за жилищно–коммунальные услуги является умышленное невнесение платежей, когда неплательщики аргументируют свой отказ от оплаты низким качеством жилищно–коммунальных услуг, несогласием со стоимостью тарифов и т.д. Кроме этого, образование задолженности связано с неумышленными причинами (неоплата по забывчивости, отсутствие работы и доходов, совершение крупных покупок или предпочтение трат на другие цели и т.д.).

Просроченные долги населения за коммунальные услуги приводят к зеркальной задолженности управляющей организации перед поставщиками ресурсов. Такие долги накапливаются и, в конечном итоге, могут привести к невозможности компании качественно оказывать жилищные, коммунальные и прочие услуги, включая управление многоквартирными домами, а также содержание объектов коммунальной и инженерной инфраструктуры.

Руководство и уполномоченные сотрудники УК «ЖСК» проводят комплексную работу по взысканию задолженностей за ЖКУ. Однако, хочется заметить, что недостаточную активность в данной работе проявляют жители многоквартирных домов, в которых проживают должники по оплате ЖКУ. Необходимо активизировать работу советов домов по данной проблеме. От добросовестности каждого жителя по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги, непосредственно зависит качество предоставляемых услуг.

В рамках своей деятельности, УК «ЖСК» ведет работу с письмами и обращениями жителей. Особое внимание руководством и сотрудниками учреждения уделяется работе с письмами и обращениями граждан по вопросам эксплуатации жилого фонда, содержания придомовой территории, дорог и зеленых насаждений.

Письма и обращения от жителей поступают по электронной почте, а также в письменном виде в дни приема граждан сотрудниками учреждения. Из поступающих в УК «ЖСК» обращений 20 % касаются содержания общего имущества многоквартирных домов, 63 % – содержания придомовой территории и 17 % – содержания дорог.

Для непосредственной работы по всем письмам и обращениям привлекаются сотрудники отделов, отвечающие за работу с населением, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, придомовой территории, дорожного хозяйства и зеленых насаждений.

Сфера ЖКХ является одной из самых проблемных в России, при этом от ее состояния во многом зависят уровень и качество жизни населения. Сфера



ЖКХ характеризуется: неэффективным управлением, дотационностью и тяжелым финансовым положением ее муниципальных предприятий, отсутствием экономических стимулов оптимизации затрат, высокой степенью износа основных фондов, а также большими потерями энергии, воды и других ресурсов.

В связи с этим, несмотря на то, что УК «ЖСК» имеет разветвленную диспетчерскую службу, штат персонала: электриков, сантехников, уборщиц, подсобных рабочих, в его адрес постоянно звучат обвинения о ненадлежащем выполнении своих обязанностей по обслуживанию жилых домов.

Основными целями, стоящими перед сферой ЖКХ являются повышение эффективности функционирования данной сферы экономики и привлечение в нее частного инвестирования. Данные цели могут быть достигнуты за счет использования энергосервиса, как инструмента модернизации объектов жилищно-коммунальной инфраструктуры. Использование энергосервисных договоров в системе ЖКХ дает возможность осуществлять энергосберегающие мероприятия за счет экономии, получаемой от их реализации; позволяет строить долгосрочные взаимовыгодные партнерские отношения между заказчиками и подрядчиками. Использование энергосервисных контрактов в ЖКХ имеет и социальное значение – обеспечение энергоэффективности может принести ощутимый социальный эффект за счет сокращения расходов семей на коммунальные услуги.

К проблемам, сдерживающим развитие энергосервиса в жилищной сфере г. Красноярска, можно отнести следующие:

- в нормативно–правовых актах г. Красноярска четко не установлен механизм финансирования энергосервисных проектов в ЖКХ;

- отсутствие достоверной информации о техническом состоянии жилищного фонда. Мониторинг состояния жилищного фонда проводится выборочно, необходимо осуществлять такой мониторинг в режиме реального времени с использованием современных информационно–телекоммуникационных технологий.

Развитие энергосервиса в сфере ЖКХ будет способствовать социально-экономическому партнерству государственных и муниципальных органов управления, организаторов и производителей жилищных услуг, а также граждан города и края в целях формирования эффективных механизмов и достаточных условий жизнеобеспечения на местах. Такое партнерство будет служить основой формирования нового качества жизнеобеспечения и жизнедеятельности граждан, что является необходимостью преодоления социальных противоречий, сложившихся на основе имущественного расслоения жителей в результате рыночной реформы.

Выше была также отмечена проблема недостаточного использования в сфере ЖКХ современных информационно–телекоммуникационных технологий. Для организации эффективного управления жилищно-коммунальным хозяйством в условиях рыночных отношений необходимо масштабное применение современных средств анализа, моделирования процессов управления, компьютеризации управленческого труда. Использование информационных технологий будет способствовать улучшению обслуживания населения

Грамотное применение современных технологий выведет российское жилищно–коммунальное хозяйство на новый уровень. Внедрение инноваций в системе государственного регулирования сферы ЖКХ позволит решить ряд наиболее проблем сферы ЖКХ, указанных выше, и приведет к совершенствованию данной сферы.

Помимо указанных выше проблем, в главе были отмечены следующие проблемы жилищно–коммунального хозяйства г. Красноярска:

- недовольство жителей города состоянием благоустройства придомовых территорий;

- проблема неэффективного взаимодействия Администрации г. Красноярска и УК «ЖСК».

### **3 Совершенствование государственного управления жилищно–коммунальным хозяйством на примере г. Красноярска**

#### **3.1 Мероприятия по снижению потерь энергии в жилищно–коммунальном хозяйстве г. Красноярска**

Совершенствование управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска может заключаться в разработке и проведении мероприятий по снижению потерь энергии в жилищно–коммунальном секторе с помощью внедрения энергосервисных механизмов.

Энергосервис (энергосервисный контракт/договор) – представляет собой договорные отношения между поставщиками ресурсов и собственниками помещений в многоквартирных домах, направленные на сокращение потреблений энергоресурсов за счет внедрения энергосберегающих технологий силами и за счет Исполнителя (энергосервисной компании).

Такой вид инвестиций предполагает, что расчеты с инвестором проводятся только в случае достижения экономии ресурсов и денежных средств для их оплаты. Все платежи производятся исключительно из средств экономии.

Реализация мероприятий, направленных на снижение энергоемкости в сфере ЖКХ не потребует увеличения стоимости тарифов и цен на услуги. Данные мероприятия не потребуют дополнительного инвестирования со стороны государства и населения, обеспечат планомерную модернизацию многоквартирных домов и коммунальных объектов. В результате внедрения мероприятий значительно повысится уровень комфортности проживания в многоквартирных домах, а также качество жизни населения.

Основными участниками энергосервисных отношений являются заказчик, энергосервисная компания и инвестор. В качестве заказчика могут выступать предприятия различных организационно–правовых форм, ТСЖ и ЖСК, население.

Мероприятия энергосервиса будут способствовать перестроению системы управления жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска и

Красноярского края, значительная роль в этой реструктуризации будет возложена на управляющие компании и энергоресурсные компании, а не на органы власти, что является прямым воплощением механизмов государственно–частного партнерства в жизнь.

Реализация мероприятий позволит достигнуть следующих результатов:

- уменьшится расход ресурсов конечными потребителями ЖКУ;
- будут минимизированы потери в жилищно-коммунальной инфраструктуре, в т.ч. при проведении мероприятий технологического и технического характера, которые направлены на капитальный и текущий ремонт многоквартирных домов.

Рассматривая эффективность энергосервиса, необходимо привести следующую статистику. По данным РАЭСКО, объем рынка энергосервиса в России в третьем квартале 2017 г. составил 2433 млн. руб. Всего в период с 1 января по 30 сентября 2017 г. было заключено 473 контракта, 467 из них являются действующими. По объему инвестиций доминируют такие заказчики энергосервисных услуг, как общеобразовательные учреждения (31%) и объекты электросетевого хозяйства (22%). Среди организаций коммунального комплекса наибольшую часть энергосервисных контрактов составили контракты по тепловой энергии (64%) [72].

В таблице 11 представлен перечень и состав наиболее рентабельных энергосервисных проектов, реализуемых в сфере жилищно–коммунального хозяйства России.

Таблица 11 – Перечень и состав наиболее рентабельных энергосервисных проектов, реализуемых в сфере жилищно-коммунального хозяйства России

Проект	Заказчик	Содержание проекта	Общая стоимость	Срок контракта	Эффект
1	2	3	4	5	6
Проект по модернизации котельных в г. Нижний Новгород	ОАО «Тепло-энерго»	Модернизация и автоматизация 16 котельных общей мощностью более 200 Гкал/ч	Более 2 млрд. руб.	7 лет(2013–2019 гг.)	Экономия 300 млн. руб./год

Продолжение таблицы 11

1	2	3	4	5	6
Проект реконструкции двух котельных г.о Домодедово (Московская область)	МУП г.о. Домодедово «Теплосеть»	Реконструкция двух котельных с увеличением суммарной установленной мощности с 41 Гкал/ч до 105 Гкал/ч	Более 1 млрд.руб.	7 лет (2014–2020 гг.)	За 15 лет более 1 млрд. руб.
Проект по модернизации системы уличного освещения г. Клинцы (Брянская область)	Клинцовская городская администрация Брянской области	Установка 3500 светильников типа ЖКУ с лампами с лампами ДНаТ, системы дистанционного управления освещением (АСУ) и автоматическая информационно-измерительная система коммерческого учета электроэнергии (АИISKУЭ)	20 млн.руб.	5 лет (2012–2017 гг.)	42 % экономии электроэнергии (42,5 млн.руб)

В 2019 году энергосервисный контракт по модернизации котельных в г. Нижнем Новгороде является крупнейшим в России. Его реализация предполагает привлечение более 1 млрд. руб. внебюджетных инвестиций. По результатам реализации проекта ожидается повышение эффективности оборудования компании на 16 % относительно текущего уровня, снижение эксплуатационных издержек за счет автоматизации оборудования. Экономический эффект для ОАО «Теплоэнерго» составит более 300 млн. руб. в год.

Таким образом, необходимость обращения к инструменту энергосервиса в г. Красноярске очевидна.

В рамках оценки социально-экономической эффективности мероприятий энергосервиса представлены расчеты, наглядно иллюстрирующие возможности энергосервиса. Потребление тепловой энергии для отопления и горячего водоснабжения для многоквартирного дома в г. Красноярске в год составляет 1000 Гкал. Энергосберегающий потенциал, в соответствии с оценкой

энергоаудиторов, составляет 50%. Для достижения заданного потенциала экономии, необходимо выполнить работы по комплексной модернизации многоквартирного дома.

Таблица 12 – Затраты и доходы от реализации мероприятия энергосервиса

	Стоимость работ (цена энергосервисного контракта), тыс. руб.	Доходы от экономии тепловой энергии, тыс. руб.
1	2	3
I год	6000	500
II год		500
III год		500

Стоимость работ (цена контракта энергосервиса) составит 6,0 млн. руб. Теоретически, при инвестировании в реновацию здания шести миллионов рублей, выходит экономия тепловой энергии в размере 500 Гкал в год.

Таким образом, срок окупаемости инвестиций компании, обеспечивающей энергосервисные мероприятия и работы, составит 12 лет.

Срок окупаемости энергосервисного контракта может быть более коротким. Это может быть достигнуто благодаря оплате части работ по модернизации объекта за счет средств собственников помещений, в качестве оплаты услуг за содержание и ремонт.

УК «ЖСК» в соответствии с существующими требованиями законодательства приобретает коммунальные ресурсы у ресурсоснабжающих организаций и должно при этом своевременно и в полном объеме рассчитаться за поставленные ресурсы не зависимо от уровня оплаты этих ресурсов конечными потребителями.

В то же время, в структуре платежа, который управляющая компания начисляет к оплате конечному потребителю, например, 80 рублей – это оплата за коммунальные услуги, а только 20 руб. – является платой за жилищные услуги (содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме).

При собираемости платежей в 90% из начисленных 100 рублей управляющая компания соберет 72 рубля за коммунальные услуги и 18 рублей – за услуги по содержанию и ремонту. Тем не менее, поставщики ресурсов потребуют от управляющей компании полной оплаты в сумме 80 рублей. Недостающие 8 рублей управляющая компания будет вынуждена взять из средств, поступивших за содержание и ремонт. Таким образом, финансирование содержания и ремонта сократится в два раза по отношению к запланированному, что повлечет невыполнение отдельных работ и снижение их качества. За этим последует массовое недовольство потребителей.

После проведения энергосервиса структура платежей для потребителей кардинально изменится: за коммунальные услуги им будет начислено не 80, а уже 40 рублей (половина ресурсов будет сэкономлена), за содержание и ремонт – так же 20 рублей, и за энергосервис – 90% от стоимости сэкономленных ресурсов – то есть 36 рублей.

Таким образом, для решения существующих проблем, связанных с жилищно–коммунальным хозяйством г. Красноярска, было предложено использовать механизмы энергосервисных отношений. Мероприятия энергосервиса способствуют стремительному улучшению жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, обеспечивают более комфортное и качественное проживание населения в многоквартирных домах, при этом не повышается уровень оплаты ЖКУ.

### **3.2 Мероприятия по решению проблемы недостаточного использования современных информационных технологий в сфере ЖКХ города Красноярска**

В целях решения проблем недостаточного использования информационных технологий и слабого взаимодействия УК «ЖСК» с Администрацией г. Красноярска предлагается наладить взаимодействие между

Администрацией и УК при помощи современных информационных технологий. Современные технологии позволят не только наладить взаимодействие с Администрацией, но и провести совершенствование деятельности УК «ЖСК» по многим другим направлениям.

В настоящее время проблема создания единого информационного пространства для отображения взаимодействия с Администрацией г. Красноярска и собственниками жилья, а также отображения в режиме реального времени состояния многоквартирных домов, внутридомового оборудования и территории около многоквартирных домов УК «ЖСК» так и не решена. С одной стороны, в контур управления не включены собственники жилья. С другой стороны, сотрудники УК «ЖСК» не могут наблюдать за состоянием многоквартирных домов, околодомовой территории и внутридомового оборудования.

При этом такие возможности уже достаточно давно имеются в зарубежных информационных системах. Одним из возможных путей улучшения возможностей отечественных информационных систем для управления ЖКХ может стать их интеграция с Enterprise Asset Management – модулями (EAM).

Рассматривая необходимость внедрения EAM–модуля, необходимо отметить, что в УК «ЖСК», как и 10–15 лет назад, заявки принимаются по телефону диспетчером, который ведет их учет вручную в специальном журнале. Такая система безнадежно устарела, и это как раз тот случай, когда внедрение EAM–решения может усовершенствовать деятельность предприятия. Здесь речь идет о программном модуле, отвечающем за электронный учет заявок на ремонт или какие-либо платные услуги. При его внедрении в сферу ЖКХ, пожалуй, все функции останутся неизменными: автоматизация ведения журналов заявок на ремонт оборудования, учет заявок и их характеристик (установка нового оборудования или ремонт старого, стоимость, срочность, планируемые сроки), контроль сроков заявки, поиск и выборка заявок по



учитываемым характеристикам, накопление и сохранение информации по заявкам, формирование отчетов.

Введение электронного учета заявок будет означать для пользователя автоматическое их поступление в систему, где они уже могут быть автоматически отсортированы, например, по степени срочности. Такой подход позволит снять нагрузку с персонала и исключит возможность неполучения заявки, т.к. информация будет передаваться не по телефону (номер которого может быть занят), а по сети Интернет. Для обращения достаточно будет заполнить электронный бланк на сайте управляющей компании. Это значит, что любой жилец многоквартирного дома, обнаружив поломку или возможные ее признаки, сможет сразу же направить туда свою жалобу. Это позволит сэкономить время обеим сторонам, а также оперативно устранить возникшие неполадки.

Использование современных информационных технологий (в случае корректного внедрения) не только в целом повышает эффективность деятельности субъектов управления ЖКХ, но и совершенствует процесс принятия и реализации управленческих решений.

Ниже проведено экономическое обоснование необходимости внедрения ЕАМ–системы для УК «ЖСК».

В таблице 13 представлены затраты на приобретение программного обеспечения информационной системы и ее обслуживание. В расчетах отсутствует стоимость аппаратного обеспечения, так как в управляющих компаниях уже существует необходимая техническая база (пользовательские и серверные компьютеры) для внедрения информационной системы, которая поможет повысить качество услуг ЖКХ.

Данные показатели рассчитаны исходя из штатного расписания и организационной структуры УК «ЖСК». Так например, управление заявками рассчитано на 5 человек – это 2 человека диспетчерской службы которые сортируют заявки и 3 человека эксплуатационного участка которые занимаются непосредственным реагированием на проблемы.

Таблица 13 – Затраты на приобретение программного обеспечения интегрированной информационной системы предприятия для УК «ЖСК»

Модуль системы	Параметры расчета	Стоимость,руб.
Обязательные составляющие информационной системы		
Ядро системы	75 000 руб.	75 000
Опциональные составляющие информационной системы		
Управление базой данных	Для 3 пользователей по 8000 руб.	24 000
Управление заявками	Для 5 пользователей по 15000 руб.	75 000
Управление реестром оплаты ЖКХ	Для 5 пользователей по 10000 руб.	50 000
Управление оборудованием	Для 3 пользователей по 10000 руб.	30 000
Управление документооборотом	Для 5 пользователей по 6000 руб.	30 000
Финансовая отчетность	Для 2 пользователей по 20000 руб.	40 000
Итого стоимость ПО:		324 000

Как показывает практика, в большинстве случаев внедрение ЕАМ–системы осуществляется поэтапно, в результате чего у заказчика есть возможность оплачивать каждый этап по отдельности.

Также для оценки эффективности ЕАМ–системы, был проведен опрос граждан многоквартирных домов в количестве 150 человек.

В рамках опроса был задан вопрос: «Как часто Вы обращаетесь в Администрацию при неудовлетворении качеством оказания услуг Вашей управляющей компанией?».

Структура ответов на вопрос представлена на рисунке 6.

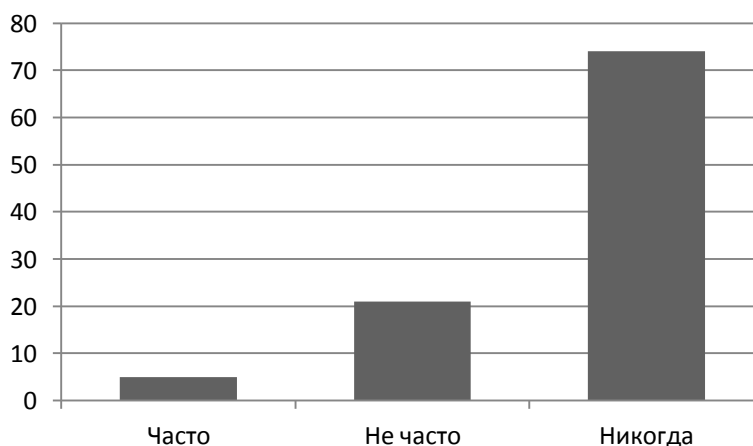


Рисунок 6– Структура ответов жителей

Обработка данных показала, что в большинстве случаев, а именно в 74 % всей совокупности ответов, люди не обращаются в надлежащие органы при оказании им некачественной либо несвоевременной услуги.

В рамках оценки эффективности применения данного модуля в системе жилищно-коммунального хозяйства, важно отметить что данная система будет отражать в реальном времени в Администрации соответствующего района какие работы были проведены и как быстро управляющая компания действует в решение данных проблем.

С использованием ЕАМ-модуля управляющая компания не сможет скрыть факт не качественного оказания услуги населению т.к. все данные будут отображаться в модуле к которому будет доступ непосредственно у Отдела ЖКХ Администрации соответствующего района..

Также результаты, полученные в главе 1, при оценке эффективности ЕАМ-системы для управляющей компании позволяют сделать вывод о целесообразности внедрения ЕАМ-системы в деятельность управляющих компаний.

Несовершенство системы ЖКХ уже долгое время является одной из главных социально-экономических проблем в нашей стране. Эта сфера требует радикальных преобразований почти на всех уровнях обслуживания и оказания услуг жильцам управляемых домов. Основные проблемы ЖКХ: отсутствие базы зданий и объектов, невозможность мониторинга дефектов и потенциальных поломок, оценка и расчет рисков, устаревшая схема учета заявок – могут быть решены внедрением в управляющих организациях информационных систем класса ЕАМ. Они успешно внедряются и эксплуатируются в самых разных отраслях экономики, способствуя оптимизации всех процессов на предприятиях и, как следствие, развитию этих отраслей в целом.

Использование ЕАМ-модулей может стать неплохим вариантом для совершенствования функциональных возможностей существующих в

Российской Федерации информационных систем для управления ЖКХ. Также внедрение ЕАМ–модулей может стать одним из шагов для создания единого информационного пространства ЖКХ. При этом выбор ЕАМ–модуля может производиться в соответствии с уровнем готовности организации, в которой будет внедряться модуль, к автоматизации.

Таким образом, в главе сформулированы предложения и рекомендации, направленные на совершенствование системы управления жилищно-коммунальным хозяйством, развития ресурсного потенциала жилищно-коммунальной сферы г. Красноярска.

### **3.3 Мероприятия по совершенствованию благоустройства придомовых территорий г. Красноярска**

В предыдущей главе было установлено, что жители домов, находящихся под управлением УК «ЖСК» недовольны состоянием благоустройства придомовых территорий. В целях улучшения качества благоустройства придомовых территорий предлагается проводить мероприятия направленные на укрепления взаимодействия Администрации, управляющих компаний и непосредственно собственников жилья.

УК «ЖСК» по объективным причинам (ограниченный штат сотрудников, отсутствие информационной системы, позволяющей отслеживать в реальном времени состояние придомовых территорий) не в состоянии контролировать все объекты благоустройства на подконтрольной территории, разрабатывать действительно эффективные решения в рамках благоустройства придомовых территорий (которые бы понравились большинству жителей), а также отслеживать качество проведенных работ по благоустройству придомовых территорий в перспективе. В связи с этим ему необходимо налаживать в этой сфере взаимодействие с населением.

Предлагается проведение мероприятия «Благоустройство придомовой территории». Данное мероприятие будет заключаться в обходе придомовых территорий многоквартирных домов, в отношении которых поступали жалобы.

Таким образом, реализация мероприятия предполагает сбор и анализ жалоб жителей домов на состояние придомовых территорий. Сбор жалоб и отбор тех из них, которые возможно проверить в рамках проведения мероприятия предполагается осуществлять за две недели до мероприятия. Особое внимание необходимо обращать на жалобы в отношении тех придомовых территорий, которые были приведены в порядок УК «ЖСК» в текущем календарном году и в отношении которых управляющей компанией больше не планируется проведение ремонтных работ и благоустройства. Это позволит решить спорные вопросы, неминуемые возникающие в процессе управления значительным жилым фондом, исправить существующие недостатки. Также необходимо включать в рамки мероприятия территории, в отношении которых благоустройство только планируется с целью выяснения мнения жителей о том, какое благоустройство должно быть проведено.

В ходе мероприятия не должно быть задействовано много придомовых территорий – максимум 3–4 объекта, обход большего количества объектов займет продолжительное время.

Планируется, что реализация мероприятия позволит привлечь внимание граждан к проблемам благоустройства, постепенно повысить сознательность населения, стимулировать их участие в управлении сферой ЖКХ.

Периодичность проведения мероприятия – ежеквартально.

Мероприятие не потребует привлечения большого количества сотрудников УК «ЖСК». Мероприятие должно проводиться компетентным сотрудником УК «ЖСК» – Главным инженером или Директором УК «ЖСК».

В случае привлечения к мероприятию сотрудника Администрации г. Красноярск станет возможно наладить более эффективное взаимодействие между УК «ЖСК» и Администрацией г. Красноярск.

Основными направлениями деятельности УК «ЖСК» в рамках ежеквартального мероприятия «Благоустройство придомовой территории» являются: подготовка методического обеспечения мероприятия, материально-техническое обеспечение, организация самого мероприятия, организация информационного обеспечения мероприятия, а также непосредственное проведение мероприятия.

Программа мероприятия представлена в таблице 14.

Таблица 14 – Программа мероприятия

Критерий	Описание
Название мероприятия	Мероприятие «Благоустройство придомовой территории»
Обоснование инициации мероприятия	Выявление проблем благоустройства на участках, которые отремонтированы УК «ЖСК», но в отношении которых у жителей сохраняются претензии. Также выяснение мнения жителей о планирующихся мероприятиях по благоустройству.
Результаты проекта	Обсуждение проблем благоустройства придомовых территорий и перспектив их дальнейшего развития. Учет мнения населения о существующих проблемах. Разработка решений существующих проблем и предложение населению проектов решения проблем.
Продукт(ы) проекта	Улучшение состояния благоустройства придомовых территорий. Снижение недовольства жителей качеством благоустройства придомовых территорий.

Для привлечения внимания к мероприятию и обеспечения участия населения и общественных организаций необходимо организовать информационное обеспечение мероприятия. Для этого необходимо провести информационное освещение мероприятия в сети Интернет (на сайте УК «ЖСК» и в группе в социальной сети «ВКонтакте»).

В уставе УК «ЖСК» должно быть заложены мероприятия по благоустройству, а значит, отдельное финансирование не требуется. При проведении мероприятия не планируется получение прибыли.

При реализации мероприятия, необходимо учитывать, какие риски могут возникнуть и заранее определить стратегию поведения в случившейся ситуации.

Описание возможных рисков приведено ниже в таблице 15.

Таблица 15 – Риски проекта

Виды рисков	Причины рисков	Меры по снижению рисков
Отсутствие внимания к мероприятию	Плохое освещение мероприятия	Размещение информации по всем каналам связи
Производственные риски	Срыв сроков мероприятия	Резервирование времени
Правовые риски	Неправильно составленные документы.	Проверка документов в юридическом отделе

Причиной возникновения рисков являются неопределенности, существующие при проведении каждого мероприятия.

По окончании мероприятия предлагается проводить анкетирование участников мероприятия. Форма анкеты результатов проведения мероприятия по благоустройству придомовых территорий представлена в Приложении В.

Указанная анкета предполагает проведение оценки благоустройства придомовых территорий по определенным критериям.

Указанные в анкете критерии оцениваются по 5-ти бальной шкале (где 1 балл – плохо, 5 баллов – отлично) применительно к каждой придомовой территории, задействованной в мероприятии.

В примечании в анкете участники мероприятия могут указать конкретные объекты, нуждающиеся в особом контроле УК «ЖСК».

Анкета мероприятия заверяется подписью лица, ответственного за проведение мероприятия (представитель УК «ЖСК»). Также анкета заверяется представителем Администрации г. Красноярска.

Результаты анкетирования анализируются Директором УК «ЖСК». По данным анкетирования Директором УК «ЖСК» и Главным инженером разрабатываются проекты благоустройства территорий. Также с учетом результатов анкетирования разрабатываются планы развития придомовых

территорий, составляются сметы работ, которые публикуются на сайте УК «ЖСК».

УК «ЖСК» провело анкетирование по данной анкете в целях определения возможности ее использования для мониторинга состояния благоустройства придомовых территорий. В анкетировании участвовали 30 человек, проживающих в Центральном районе г. Красноярска. Оценивалась одна придомовая территория. Результаты анкетирования представлены на рисунке 7.

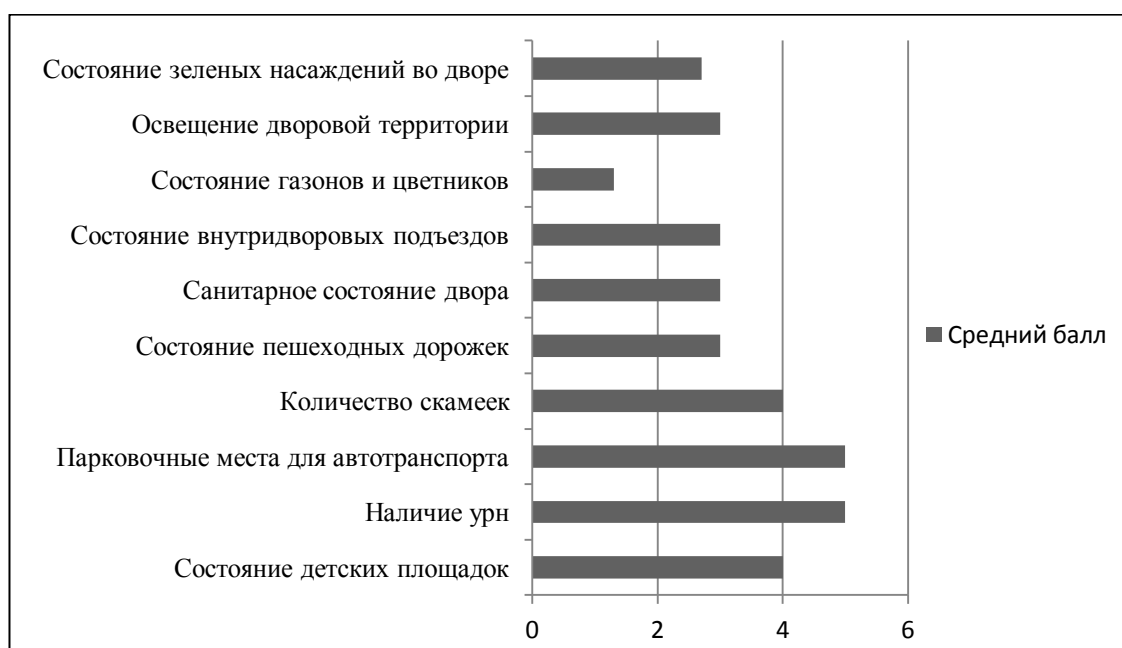


Рисунок 7 – Результаты анкетирования в Центральном районе г. Красноярска

Анализируя результаты анкетирования можно прийти к выводу о том, что жители Центрального района наименее довольны состоянием зеленых насаждений во дворе, состоянием газонов и цветников.

Так например, неудовлетворительное состояние газонов и цветников связано с тем что в доме где проводилось анкетирование много жителей имеющих собак. Как правило сами хозяева выгуливают собак на газонах и цветниках не задумываясь о порче данного сектора.

В связи с этим возможно разработать социальную рекламу направленную на информирование тех жителей дома, кто имеет собак. Чтобы они наглядно



видели что это запрещено, а по мере возрастания социальной ответственности хозяев – будет стабильно-хорошее состояние цветников.

Также для решения данной проблемы возможна установка определенных зон для выгула собак, которые будут ограждены от основного двора.

Проведение данного мероприятия позволит не только выявить проблемы которые не возможно отслеживать, но и Администрация совместно с управляющими компаниями и жителями сможет найти кардинально новый метод решения вопроса.

В результате проведенного мероприятия Директор УК «ЖСК» и Главный инженер разрабатывают проекты дополнительного благоустройства территорий, на которых уже были проведены мероприятия благоустройства, но в отношении, которых у жителей остались претензии. Также с учетом мнения жителей разрабатываются планы развития придомовых территорий, составляются сметы работ, которые публикуются на сайте УК «ЖСК».

Таким образом, в целях улучшения качества благоустройства придомовых территорий г. Красноярска было предложено проводить мероприятие «Благоустройство придомовой территории».

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Все более актуальными становятся проблемы жилищно-коммунального хозяйства, связанные с износом инфраструктуры, жилого фонда. Данные проблемы связываются, помимо прочего, с проведением реформы ЖКХ, направленной на постепенный переход данной отрасли на полностью рыночные механизмы.

Необходимо отметить, что значимость сферы жилищно-коммунального хозяйства необычайно велика. Это объясняется тем, что ее состояние непосредственно затрагивает интересы населения и оказывает определяющее влияние на уровень качества жизни. В связи с этим, государство разрабатывает и внедряет различные инструменты и механизмы управления жилищно-коммунальным хозяйством.

Характеризуя особенности системы государственного управления жилищно-коммунальным хозяйством в Российской Федерации, следует сказать о том, что современное состояние предприятий жилищно-коммунального комплекса, которые обеспечивают население жизненно необходимыми услугами (тепло-, водо-, газо-, электрообеспечение, содержание домов и придомовой территории и др.), является нестабильным.

Отсутствие централизованного планирования и финансирования, разрушение системы государственного субсидирования, дотирования и управления предприятиями жилищно-коммунального комплекса при резком сокращении местных бюджетов и невозможности в полной мере удовлетворять финансовые потребности затратной системы ведения коммунального хозяйства постепенно привели жилищно-коммунальный комплекс к сокращению эффективности функционирования. Все заметнее проявляется неспособность данной сферы экономики гибко и оперативно реагировать на изменения внешней среды.

Основными целями, стоящими перед сферой ЖКХ являются повышение эффективности функционирования данной сферы экономики и привлечение в нее частного инвестирования. Данные цели могут быть достигнуты за счет использования энергосервиса, как инструмента модернизации объектов жилищно-коммунальной инфраструктуры. Использование энергосервисных договоров в системе ЖКХ дает возможность осуществлять энергосберегающие мероприятия за счет экономии, получаемой от их реализации; позволяет строить долгосрочные взаимовыгодные партнерские отношения между заказчиками и подрядчиками. Использование энергосервисных контрактов в ЖКХ имеет и социальное значение – обеспечение энергоэффективности может принести ощутимый социальный эффект за счет сокращения расходов семей на коммунальные услуги.

К проблемам, сдерживающим развитие энергосервиса в жилищной сфере г. Красноярска, можно отнести следующие:

- в нормативно-правовых актах г. Красноярска четко не установлен механизм финансирования энергосервисных проектов в ЖКХ;

- отсутствие достоверной информации о техническом состоянии жилищного фонда. Мониторинг состояния жилищного фонда проводится выборочно, необходимо осуществлять такой мониторинг в режиме реального времени с использованием современных информационно-телекоммуникационных технологий.

Развитие энергосервиса в сфере ЖКХ будет способствовать социально-экономическому партнерству государственных и муниципальных органов управления, организаторов и производителей жилищных услуг, а также граждан города и края в целях формирования эффективных механизмов и достаточных условий жизнеобеспечения на местах. Такое партнерство будет служить основой формирования нового качества жизнеобеспечения и жизнедеятельности граждан, что является необходимостью преодоления социальных противоречий, сложившихся на основе имущественного расслоения жителей в результате рыночной реформы.

Реализация мероприятий, направленных на снижение энергоемкости в сфере ЖКХ не потребует увеличения стоимости тарифов и цен на услуги. Данные мероприятия не потребуют дополнительного инвестирования со стороны государства и населения, обеспечат планомерную модернизацию многоквартирных домов и коммунальных объектов. В результате внедрения мероприятий значительно повысится уровень комфортности проживания в многоквартирных домах, а также качество жизни населения.

В работе отмечена проблема недостаточного использования в сфере ЖКХ современных информационно–телекоммуникационных технологий. Для организации эффективного управления жилищно-коммунальным хозяйством в условиях рыночных отношений необходимо масштабное применение современных средств анализа, моделирования процессов управления, компьютеризации управленческого труда. Использование информационных технологий будет способствовать улучшению обслуживания населения.

Грамотное применение современных технологий выведет российское жилищно–коммунальное хозяйство на новый уровень. Внедрение инноваций в системе государственного регулирования сферы ЖКХ позволит решить ряд наиболее проблем сферы ЖКХ, указанных выше, и приведет к совершенствованию данной сферы.

Существует проблема создания единого информационного пространства для отображения взаимодействия с собственниками жилья, а также отображения в режиме реального времени состояния многоквартирных домов, внутридомового оборудования и территории около многоквартирных домов так и не решена. С одной стороны, в контур управления не включены собственники жилья. С другой стороны, сотрудники управляющих компаний г. Красноярска не могут наблюдать за состоянием многоквартирных домов, около домовых территории и внутридомового оборудования.

Одним из возможных путей улучшения возможностей отечественных информационных систем для управления ЖКХ может стать их интеграция с ЕАМ–модулями.

ЕАМ-система – это прикладное программное обеспечение по управлению основными фондами предприятия. Оно ориентировано на сокращение затрат на техническое обслуживание, ремонт и материально-техническое обеспечение без снижения уровня надежности. Системы этого класса в основном используются производственными предприятиями с разнородными активами, которыми сложно эффективно управлять без специализированной информационной системы.

Использование ЕАМ–модулей может стать неплохим вариантом для совершенствования функциональных возможностей существующих в Российской Федерации информационных систем для управления ЖКХ. Также внедрение ЕАМ–модулей может стать одним из шагов для создания единого информационного пространства ЖКХ. При этом выбор ЕАМ-модуля может производиться в соответствии с уровнем готовности организации, в которой будет внедряться модуль, к автоматизации.

Город предъявляет высокие требования к благоустройству придомовых территорий: безопасность, условия для отдыха, досуга и занятий спортом, а также эстетическая привлекательность и оборудованные парковочные места.

Благоустройство является важнейшей сферой деятельности жилищно-коммунального хозяйства. Именно в ней создаются те условия для населения, которые обеспечивают высокий уровень жизни. Тем самым, создаются условия для здоровой, комфортной, удобной жизни как для отдельного человека по месту проживания, так и для всех жителей. При выполнении комплекса мероприятий, благоустройство способно значительно улучшить экологическое состояние и внешний облик города, создать более комфортные микроклиматические, санитарно-гигиенические и эстетические условия на улицах, в жилых квартирах, общественных местах (парках, бульварах, скверах, на площадях и т.д.).

В целях улучшения качества благоустройства придомовых территорий предлагается проводить совместные мероприятия Администрации, УК «ЖСК» и инициативных жителей домов, направленные на обсуждение проблем

благоустройства придомовых территорий и перспектив их дальнейшего развития.

Таким образом, реализация мероприятия предполагает сбор и анализ жалоб жителей домов на состояние придомовых территорий. Планируется, что реализация мероприятия позволит привлечь внимание граждан к проблемам благоустройства, постепенно повысить сознательность населения, стимулировать их участие в управлении сферой ЖКХ.

Таким образом, в целях улучшения качества благоустройства придомовых территорий г. Красноярска было предложено проводить мероприятие «Благоустройство придомовой территории».

Значимость сферы жилищно–коммунального хозяйства необычайно велика, что объясняется тем фактом, что ее состояние непосредственно затрагивает интересы населения и оказывает определяющее влияние на уровень качества жизни. В связи с этим, необходимо разрабатывать, усовершенствовать и внедрять различные инструменты и механизмы управления жилищно–коммунальным хозяйством.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6–ФКЗ, от 30.12.2008 № 7–ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

2. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №188–ФЗ (ред.от 03.04.2018) //Собрание законодательства РФ. –2005. - №1(часть 1).

3. Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136–ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2018) // Собрание законодательства РФ. – 2001. – № 44. – Ст. 4147.

4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

5. Федеральный закон от 23.11.2009 № 261–ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Российская газета. – № 226. – 27.11.2009.

6. Федеральный закон от 21.07.2007 № 185–ФЗ (ред. от 28.11.2018) «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.12.2018) // Собрание законодательства РФ. – 2007. – № 30. – Ст. 3799.

7. Федеральный закон от 26.03.2003 № 35–ФЗ (ред. от 29.07.2018) «Об электроэнергетике»//Собрание законодательства РФ.–2003.–№13.–Ст.1177.

8. Федеральный закон от 31.03.1999 № 69–ФЗ (ред. от 03.08.2018) «О газоснабжении в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018) // Собрание законодательства РФ. – 1999. – № 14. – Ст. 1667.

9. Распоряжение Правительства РФ от 26.01.2016 № 80–р «Стратегия развития жилищно–коммунального хозяйства в Российской Федерации на

период до 2020 года» // Собрание законодательства РФ. – 2016. – № 5. – Ст. 758.

10. Приказ Росстата от 13.02.2017 № 88 «Об утверждении Указаний по заполнению формы федерального статистического наблюдения» № 22–ЖКХ (сводная) «Сведения о работе жилищно-коммунальных организаций в условиях реформы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=213321&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.0993034307441778#035514450864343106>.

11. Постановление Правительства Красноярского края от 27.12.2013 № 709–п «Об утверждении региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Красноярского края» (с изменениями на 21 декабря 2018 года) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/424087929>.

12. Постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 503–п «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального хозяйства и повышение энергетической эффективности» (с изменениями на 30 октября 2018 года) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/465806464>.

13. Распоряжение администрации г. Красноярска от 01.07.2011 № 84–р (ред. от 12.12.2013) «Об утверждении Положения о департаменте городского хозяйства администрации города Красноярска» (с изменениями на 08.12.2017) // Городские новости. – 06.07.2011. – № 97.

14. Алмаева, Л.Х., Есиева, И.В. Управление жилищно-коммунальным хозяйством на муниципальном уровне / Л.Х. Алмаева, И.В. Есиева // Молодой ученый. – 2018. – С. 56–57.

15. Антипова, А.М., Поклонова, Е.В. Жилищно-коммунальное хозяйство: функции, принципы функционирования рынка, статистические приемы анализа / А.М. Антипова, Е.В. Поклонова // Актуальные вопросы права, экономики и управления. – 2018. – С. 74–79.



16. Астратова, Г.В., Астратова, С.В., Вихарева, Я.Г. ЖКХ как объект государственного управления / Г.В. Астратова, С.В. Астратова, Я.Г. Вихарева // Вестник евразийской науки. – 2018. – № 2. – С. 4.

17. Бойко, И.А. Особенности регионального жилищно-коммунального комплекса и его финансового обеспечения / И.А. Бойко // Проблемы современной экономики. – 2012. – № 6.

18. Боткина, А.С. Перспективы внедрения ЕАМ-систем в сферу ЖКХ / А.С. Боткина // Постулат. – 2016. – № 10. – С. 6.

19. Гатина, Л.С. Качество услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства / Л.С. Гатина // Молодой ученый. – 2015. – №3. – С. 397–401.

20. Голиков, Г.Г. Государственно–частное партнерство в системе управления жилищно-коммунальным комплексом / Г.Г. Голиков // Управление городом: теория и практика. – 2011. – №1.

21. Домчева, Е. Главные жилищные проблемы россиян / Е. Домчева // Российская Газета. – 2015. – № 6718 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rg.ru/gazeta/rg/2015/07/08.html>.

22. Дружинин, Н.Л. Институциональный анализ проблем жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) на примере Японии / Н.Л. Дружинин // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2014. – № 4 (10). – С. 24–27.

23. Дюрягин, И.Я. Право и управление / И.Я. Дюрягин. – М.: Юридическая литература, 1981. – 158 с.

24. Ермолаев, Е.Е. Методология управления качеством инновационных проектов и программ в жилищно–коммунальном комплексе / Е.Е. Ермолаев // Вестник Самарского государственного технического университета. Серия: Экономические науки. – 2014. – № 2. – С. 116–119.

25. Жадько, П.А. Информационное обеспечение оценки состояния и организации контроля в структуре ЖКХ региона. Автореф. дисс...канд. экон. наук / П.А. Жадько. – М., 2009. – 24 с.

26. Исянов, Р.А., Королева, Е.Ю. Признаки наступления завершающего этапа реформ в ЖКХ / Р.А. Исянов, Е.Ю. Королева // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 3. – С. 395.

27. Каменева, Е.А., Межуева, Е.Н. Энергосервисные проекты как инструмент развития финансового потенциала и инвестиционной привлекательности жилищно-коммунального комплекса / Е.А. Каменева, Е.Н. Межуева // Финансовая жизнь. – 2014. – №1. – С. 97101.

28. Кашина, Е.В., Степанцова, А.В. Анализ и оценка механизмов развития моделей воспроизводства жилищного фонда / Е.В. Кашина, А.В. Степанцова // Известия ВУЗов. Инвестиции. Строительство. Недвижимость. – 2016. – № 3. – С. 22–27.

29. Кемайкин, Н.К. Модель контроллинга управления жилищно-коммунальным комплексом / Н.К. Кемайкин // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. – 2014. – № 38. – С. 51–59.

30. Кириллова, А.Н. Институциональная инфраструктура реформирования жилищно-коммунального комплекса / А.Н. Кириллова // Эффективное антикризисное управление. – 2010. – №3.

31. Ключникова, Я.А. Правовое регулирование социального обслуживания и социальной поддержки граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства / Я.А. Ключникова // Имущественные отношения в Российской Федерации. – 2017. – № 6. – С. 75–79.

32. Козырев, М.С. Особенности жилищно-коммунального хозяйства как объекта муниципального управления / М.С. Козырев, Т.С. Мелентьева // Материалы Ивановских чтений. – 2017. – № 1–2 (11). – С. 200–206.

33. Колдоба, А.А. Выбор критериев оценки эффективности деятельности управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства в регионе / А.А. Колдоба // Вестник Казанского технологического университета. 2014. – № 3. – С. 456–458.

34. Колычева, Ж.Я. Взаимодействие государственных и предпринимательских структур в сфере ЖКХ муниципальных образований /

Ж.Я. Колычева, Н.С. Григорьева // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2018. – № 2 (93). – С. 37–41.

35. Комиссарова, Л.А. Зарубежный опыт управления жилищным фондом на рынке ЖКУ / Л.А. Комиссарова // Вестник НГИЭИ. – 2014. – № 7. – С. 145–158.

36. Комов, В.Э. Деятельность контрольных органов и обращений граждан в повышении эффективности управления жилищно-коммунальным комплексом города Москвы / В.Э. Комов // Калужский экономический вестник. – 2016. – № 1. – С. 37–40.

37. Коренев, А.П. Административное право России / А.П. Коренев. – М.: Щит–М, 1999. – 480 с.

38. Кочева, Е.А., Кольчатов, Е.Ю., Макарова, Е.Г., Шаров, А.В. Энергосберегающие мероприятия в системах теплогасоснабжения / Е.А. Кочева, Е.Ю. Кольчатов, Е.Г. Макарова, А.В. Шаров // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 5–1. – С. 172–174.

39. Кургаева, Ж.Ю. Развитие и использование энергоэффективных и энергосберегающих технологий в муниципальном хозяйстве (на примере города Казань) / Ж.Ю. Кургаева // Вестник Казанского технологического университета. – 2014. – № 22. – С. 409–413.

40. Лепетикова, И.Ю., Бестаев, А.О. Совершенствование системы государственного управления в сфере ЖКХ с помощью инновационных технологий / И.Ю. Лепетикова, А.О. Бестаев // Ростовский научный журнал. – 2017. – № 2. – С. 104–111.

41. Манохин, В.М., Адушкин, Ю.С. Российское административное право / В.М. Манохин, Ю.С. Адушкин. – Саратов: Изд–во Саратовского университета, 2003. – 516 с.

42. Мартынова, А.А. Основные методы управления системой жилищно-коммунального хозяйства / А.А. Мартынова // Молодой ученый. – 2012. – №7. – С. 103–107.

43. Медведева, Н.В., Османова, Ю.С. Нормативно–правовое регулирование жилищно–коммунального хозяйства в РФ / Н.В. Медведева, Ю.С. Османова // Материалы ивановских чтений. – 2016. – № 1. – С. 207–212.

44. Москвитин, М.В. Муниципально–правовое регулирование ЖКХ (жилищно-коммунального хозяйства) на примере установления тарифов в сфере холодного водоснабжения и водоотведения / М.В. Москвитин // Власть и управление на востоке России. – 2014. – № 3. – С. 189–194.

45. Наумов, А.С. Комплекс мероприятий, направленный на уменьшение задолженности за жилищно-коммунальные услуги / А.С. Наумов // Вестник УГАЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. – 2014. – № 1. – С. 125–130.

46. Никитина, О.С., Мицкевич, О.С. Анализ управления жилищным фондом г. Красноярск / О.С. Никитина, О.С. Мицкевич // Эпоха науки. – 2015. – № 4. – С. 145.

47. Поклонова, Е.В. Статистическое наблюдение: учебное пособие / Е.В. Поклонова. – Красноярск: КГТЭИ, 2004. – 72 с.

48. Поклонова, Е.В., Ускова, П.А. Рынок ЖКХ: состояние и проблемы / Е.В. Поклонова, П.А. Ускова // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2015. – № 37–2. – С. 129–135.

49. Попов, А.А. Алгоритм выбора информационной системы для предприятия с учетом уровня его готовности к автоматизации / А.А. Попов // Современные наукоемкие технологии. – 2016. – №5–1. – С. 66–70.

50. Попов, А.А. Разработка облачного информационного сервиса для функционирования инновационной ИТ–инфраструктуры организации по управлению многоквартирными домами / А.А. Попов // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. – 2013. – №4(14). – С. 19–57.

51. Райзберг, Б.А., Лозовский, Л.Ш., Стародубцев, Е.Б. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцев. – М.: ИНФРА–М, 1997. – 496 с.

52. Райцин, В.Я. Модели планирования уровня жизни / В.Я. Райцин. – М.: Наука, 2015. – 176 с.
53. Региональные особенности уровня и качества жизни: монография // Учреждение Российской академии наук Институт социально-экономических проблем народонаселения РАН. – М.: ООО «М–Студио», 2014.
54. Рогов, В.Ю. Энергосберегающие инвестиции и тарифообразование в ЖКХ / В.Ю. Рогов // Вестник Иркутского государственного технического университета. – 2014. – № 8. – С. 192–199.
55. Романова, А. Формирование доступной среды жилищного фонда / А. Романова, Д. Буркеев. – М.: Инфра–М, 2015. – 158 с.
56. Руткаускас, Т.К. Формирование и развитие рыночных отношений в жилищно–коммунальном хозяйстве: теория, методология и практика / Т.К. Руткаускас. – Екатеринбург: Изд–во Рос. гос. проф.–пед. ун–та, 2005. – 441 с.
57. Савельев, И.А. К вопросу об институционализации управления в сфере ЖКХ / И.А. Савельев // Современное общество и власть. – 2017. – № 1 (11). – С. 25–27.
58. Свешников, Н.Г. Оценка результативности деятельности экономических субъектов в сфере жилищно–коммунального хозяйства / Н.Г. Свешников // Вестник САМГУПС. – 2014. – № 2. – С. 14–18.
59. Сеферян, Л.А. Модель формирования системы управления жилищно–коммунальным хозяйством / Л.А. Сеферян // Интернет–журнал «Науковедение». – 2013. – № 3. – С. 134.
60. Стадолин, М.Е. Современные проблемы организации территориального управления эксплуатацией многоквартирных домов и объектов благоустройства г. Москвы / М.Е. Стадолин // Муниципальная академия. – 2015. – № 4. – С. 82–89.
61. Сулягина, Н.И. Особенности регулирования рынка жилищно–коммунальных услуг / Н.И. Сулягина // Вестник НГИЭИ. – 2012. – № 1.
62. Телемтаев, М.М., Попов, А.А. Анализ информационных систем, используемых за рубежом организациями по управлению недвижимостью и

собственниками (арендаторами) жилья / М.М. Телемтаев, А.А. Попов // Известия Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. – 2013. – №1(6). – С. 92–163.

63. Тимчук, О.Г., Никитюк, Л.Г. К вопросу о классификации жилищно-коммунального хозяйства РФ / О.Г. Тимчук, Л.Г. Никитюк // Вестник ИрГТУ. – 2015. – № 1 (96). – С. 174–179.

64. Тихомиров, Ю.А. Правовое обеспечение экономики – территориальный аспект / Ю.А. Тихомиров // Законодательство и экономика. – 2002. – № 10. – С. 12.

65. Токаев, Н.Х., Сугарова, И.В., Хурумов, Д.Б. Методы и механизм использования бюджетных средств в жилищно-коммунальном хозяйстве региона / Н.Х. Токаев, И.В. Сугарова, Д.Б. Хурумов // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. –2014. – № 3.– С. 7.

66. Толстых, Ю.О., Толстова, Т.В., Арефьева, М.С. Формирование экономического эффекта энергосберегающих мероприятий в рамках капитального ремонта многоквартирных домов / Ю.О. Толстых, Т.В. Толстова, М.С. Арефьева // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 5. – С. 319.

67. Филюшина, К.Э. Энергосбережение в жилищно-коммунальном комплексе / К.Э. Филюшина // Сборники конференций НИЦ «Социосфера». – 2014. – № 1. – С. 56–57.

68. Хотько, О.В. Саморегулирование в сфере ЖКХ – реалии российской действительности / О.В. Хотько // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. – 2012. – № 6.

69. Шугаева, И.В. Теоретические аспекты государственного регулирования системы управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования / И.В. Шугаева // Ученые заметки ТОГУ. - 2015. – № 4. – С. 12–18.

70. Юсуфалиев, О.А., Рахматов, К.У. Влияние информационных технологий на повышение качества и уровня жизни населения / О.А. Юсуфалиев, К.У. Рахматов // Молодой ученый. – 2016. – №10. – С. 944–945.

71. Обзор российского рынка энергосервиса: третий квартал 2017 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://escorussia.ru/publication/5852622056c2ff3044010000>.

72. Официальный сайт Министерства промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.krskstate.ru/promtorg>.

# ПРИЛОЖЕНИЕ А

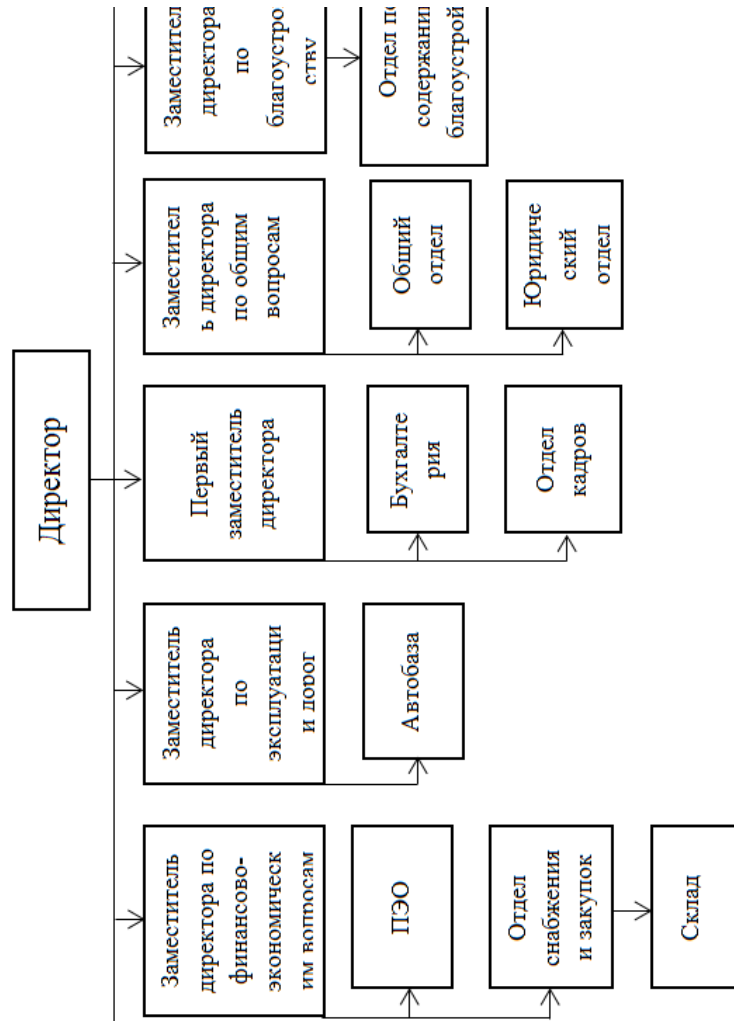
## Классификация жилищных услуг





## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Организационная структура УК «ЖСК»



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Анкета результатов проведения мероприятия по благоустройству придомовых территорий

#### 1. Общая информация:

Город	
Наименование улиц	
Номера домов	
Дата и время проведения	

#### 2. Проведение осмотра:

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Результат осмотра</i>
1.	Состояние детских площадок	
2.	Наличие урн	
3.	Парковочные места для автотранспорта	
4.	Количество скамеек	
5.	Состояние пешеходных дорожек	
6.	Санитарное состояние двора	
7.	Состояние внутридворовых подъездов	
8.	Состояние газонов и цветников	
9.	Освещение дворовой территории	
10.	Состояние зеленых насаждений во дворе	

Примечания: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответственный за проведение  
мероприятия УК «ЖСК»: \_\_\_\_\_

Представитель администрации: \_\_\_\_\_

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, управления и природопользования  
Кафедра социально-экономического планирования

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
Е.В. Зандер  
подпись инициалы, фамилия  
« 8 » 07 2019 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление»

38.03.04.11 – «Региональное управление»

Совершенствование государственно-муниципального управления в сфере  
жилищно-коммунального хозяйства города Красноярска

Руководитель Смирнов 06.07.19 ст. преподаватель Е.Г.Смолина  
подпись, дата

Консультант 80719 д-р экон.наук, профессор Е.В. Зандер  
подпись, дата

Выпускник СНТ 08.07.2019г. Н.Н.Димова  
подпись, дата

Красноярск 2019