

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Инженерно-строительный институт
Кафедра проектирования зданий и экспертизы недвижимости

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Р.А. Назиров

« _____ » _____ 2020 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

«Повышение эффективности управления качеством жилищно-коммунального
хозяйства»

Направление 08.04.01 «Строительство»

Магистерская программа 08.04.01.02 «Экспертиза и управление
недвижимостью»

Научный руководитель _____ доцент, к.э.н. В.В. Серватински

Выпускник _____ Д.Э. Кондратьева

Рецензент _____ начальник С.Ю. Буймова
отдела согласований

Красноярск 2020

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Инженерно-строительный институт
Кафедра «Проектирование зданий и экспертиза недвижимости»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Р.А. Назиров

« _____ » _____ 2020 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме магистерской диссертации**

Студенту Кондратьевой Дине Эдуардовне

Группа СФ18-02М

Направление 08.04.01 Строительство

Тема выпускной квалификационной работы «Повышение эффективности управления качеством жилищно-коммунального хозяйства»

Утверждена приказом по университету №7659/с от 10.06.2020 г.

Руководитель ВКР В.В. Серватинский, к.э.н., доцент кафедры «Проектирование зданий и экспертиза недвижимости» ИСИ СФУ

Исходные данные для ВКР: данные Федеральной службы государственной статистики России, законодательные акты Российской Федерации в сфере жилищно-коммунального хозяйства, нормативные и методические документы по организации и управлению субъектов системы жилищно-коммунального комплекса

Перечень разделов ВКР:

- 1 Теоретические аспекты повышения качества жилищно-коммунальных услуг.
 - 1.1 Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг.
 - 1.2 Особенности процесса управления жилищно-коммунального хозяйства.
 - 1.3 Исследование зарубежного опыта в сфере жилищно-коммунальных услуг.
- 2 Анализ состояния и тенденции развития системы жилищно-коммунального хозяйства.
 - 2.1 Анализ состояния рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства.
 - 2.2 Анализ и оценка показателей качества жилищно-коммунальных услуг.
 - 2.3 Выявление тенденций развития системы жилищно-коммунальных услуг.

3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности функционирования системы управления жилищно-коммунальных услуг.

3.1 Исследование механизмов управления качеством жилищно-коммунальных услуг.

3.2 Выявление проблем функционирования системы управления качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве.

3.3 Разработка мероприятий, направленных на повышение эффективности функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Перечень графического материала

Презентация, отображающая ход и итоги проведенного исследования.

КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК
Выполнения магистерской диссертации

Наименование и содержание этапа (раздела)	Срок выполнения
Анализ научной литературы, сбор информации по теме исследования	16.09.2018 - 16.07.2019
Формирование 1 главы магистерской диссертации	01.09.2019 - 30.12.2019
Формирование 2 главы магистерской диссертации	10.01.2020 – 17.04.2020
Формирование 3 главы магистерской диссертации	18.04.2020 - 25.06.2020
Предзащита магистерской диссертации	26.06.2020
Формирование окончательного варианта магистерской диссертации и автореферата	27.06.2020 - 01.07.2020
Рецензирование магистерской диссертации	02.07.2020 - 08.07.2020
Защита магистерской диссертации	16.07.2020

Руководитель

подпись

В.В. Серватинский

Задание принял на выполнение

подпись

Д.Э. Кондратьева

« ___ » _____ 2020 г.

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа на тему «Повышение эффективности управления качеством жилищно-коммунального хозяйства» содержит 88 страниц текстового документа, 13 иллюстраций, 12 таблиц, 56 использованных источников.

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО, КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ЖИЛИЩНЫЕ УСЛУГИ, ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ, МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ, ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ В ЖКХ, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖКХ.

Цель исследования - разработка мероприятий по совершенствованию системы управления качеством жилищно-коммунальных услуг города Красноярска.

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

Предмет исследования – организационно-экономические отношения, возникающие в процессе управления качеством услуг ЖКХ.

Научная новизна исследования состоит в разработке теоретико-методических положений, направленных на повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В рамках исследования получены следующие результаты:

- выявление и обоснование системы показателей и критериев оценки качества ЖКУ;
- исследование механизмов управления качеством жилищно-коммунальных услуг;
- выявление проблем функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве г. Красноярска;
- разработка мероприятий повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты повышения качества жилищно-коммунальных услуг.....	7
1.1 Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг.....	7
1.2 Особенности процесса управления жилищно-коммунального хозяйства.....	27
1.3 Исследование зарубежного опыта в сфере жилищно-коммунальных услуг.....	32
2 Анализ состояния и тенденции развития системы жилищно-коммунального хозяйства.....	36
2.1 Анализ состояния рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства.....	36
2.2 Анализ и оценка показателей качества жилищно-коммунальных услуг.....	42
2.3 Выявление тенденций развития системы жилищно-коммунальных услуг.....	49
3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности функционирования системы управления жилищно-коммунальных услуг.....	61
3.1 Исследование механизмов управления качеством жилищно-коммунальных услуг.....	61
3.2 Выявление проблем функционирования системы управления качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве.....	70
3.3 Разработка мероприятий, направленных на повышение эффективности функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве	78
Заключение.....	84
Список использованных источников	88
Приложение А.....	96

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Состояние жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), высокий уровень износа инженерных сетей и производственного оборудования в отечественном ЖКХ позволяют специалистам объективно судить о результатах, сложившихся в области реформирования отрасли. В этой связи решение данной проблемы напрямую зависит от проводимой государством экономической политики и выработки концептуальных и методических подходов адекватных требованиям современных рыночных отношений. Необходимость повышения качества жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) в современных условиях приобретает особую актуальность, поскольку вектор развития национальной экономики России становится ориентированным на инновационные технологии, энергоэффективность и альтернативную энергетику.

Конкурентоспособность предприятий ЖКХ и их инновационное развитие во многом обусловлены не только их способностью оказывать традиционные услуги, но и потенциалом улучшения их качества, снижения издержек и затрат ограниченных природных ресурсов, увеличения точности и скорости обмена информацией между поставщиками и потребителями ЖКУ благодаря сетевым информационным технологиям. Конечного потребителя интересует возможность получать горячую воду и отопление регулярно и бесперебойно с учетом меняющихся климатических условий, чистота питьевой воды и ее безопасность для здоровья.

Наличие вышеперечисленных проблем обуславливает необходимость системного изучения, обобщения и критического переосмысления сложившейся практики управления качеством услуг ЖКХ. Не разработанность системы экономических взаимоотношений между субъектами современного ЖКХ и принципов его функционирования, позволяющих эффективно использовать социально-экономический потенциал

ЖКХ, а также внедрять инновационные технологии обусловили актуальность избранной темы исследования.

Степень теоретической разработанности проблемы.

В развитие теории, методологии, формирования и регулирования сферы жилищно-коммунальных услуг внесли свой вклад работы следующих авторов: Е.В. Агитаева, Л.В. Акифьева, Н.Г. Аминова, О.В. Журавлевой, И.П. Иванова, Ю.Н. Казанова, Е.А. Каменовой, Е.И. Николаевой, Н.В. Проваленовой, В.В. Светитской, Ю.Ф. Симионова, А.А. Соломатова, Л.И. Спирина, Н.И. Сулягиной, Ю.Н. Тишукова и др.

Повышению качества продукции, услуг, а также реализации системного и комплексного подходов к ее решению посвящены работы: О.В. Аристова, Дж. Джурана, А.Г. Зекунова, В.И. Мишина, К.В. Темирова и др.

Проблематике совершенствования качества предоставления жилищно-коммунальных услуг посвящены работы: О.Н. Алфериной, И.Н. Гусейнова, А.И. Литвинского, С.П. Нотенко, И.Н. Рыженко, Н.А. Сосновского, Н.А. Соломатовой, Н.А. Хромова, А.А. Чалиева, Т.В. Шибановой и др.

Оценивая результаты, полученные в работах вышеперечисленных авторов, можно отметить, что большинство материалов носит критический характер, в то время, как возникают проблемы повышения качества ЖКУ практического характера. Это обусловило выбор темы исследования, постановку цели и задач.

Целью исследования является разработка мероприятий по совершенствованию системы управления качеством жилищно-коммунальных услуг города Красноярска.

Достижение поставленной цели исследования предусматривает решение следующих задач:

- определить содержание, сущность ЖКУ и разработать их классификацию;
- исследовать факторы, влияющие на качество предоставления ЖКУ;

- выявить и обосновать систему показателей и критериев оценки качества ЖКУ;
- исследовать механизмы управления качеством жилищно-коммунальных услуг;
- выявить проблемы функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве г. Красноярска;
- разработать мероприятия повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

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

Предмет исследования – организационно-экономические отношения, возникающие в процессе управления качеством услуг ЖКХ.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды отечественных ученых-экономистов, практиков по проблемам качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, реформирования ЖКХ России, управления объектами ЖКХ, нормативно правовые акты Российской Федерации, Красноярского края.

Методологической основой исследования являются системный подход, экономический и статистический анализ, расчетно-аналитический метод, статистический метод, методы сравнения, метод группировок, анкетный опрос, экспертные оценки.

Информационной базой исследования послужили данные Федеральной службы государственной статистики РФ и территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Министерства экономики Красноярского края, федеральные и региональные нормативные акты и программы, программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры муниципальных образований г. Красноярска, материалы научно-практических конференций, методические разработки и рекомендации по изучаемым вопросам,

монографии, научные издания по теме исследования, материалы справочно-правовых систем и информационно-аналитических систем сети Интернет.

Научная новизна исследования состоит в разработке теоретико-методических положений, направленных на повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, как основы эффективного функционирования жилищно-коммунального комплекса.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования разработанных методических положений и рекомендаций в деятельности предприятий ЖКК для решения проблем его эффективного функционирования. Выдвинутые положения, выводы, предложенные методы и практические рекомендации могут найти применение в разработке и реализации региональных и муниципальных программ развития и реформирования ЖКК, а также в практической деятельности предприятий ЖКК.

Содержание диссертационного исследования соответствует пункту паспорта специальности ВАК 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: строительство) пункту 1.3.73 Анализ состояния и определение тенденций развития сферы ЖКХ различных организационно-правовых форм функционирования.

Публикации. Основные положения и выводы диссертации отражены в 2 научных публикациях общим объемом. В работах раскрыты основные теоретические положения процесса формирования эффективной системы функционирования жилищно-коммунального комплекса и механизмы повышения качества ЖКУ.

1 Теоретические основы повышения качества жилищно-коммунальных услуг

1.1 Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является важнейшим сектором экономики страны, призванным удовлетворять повседневные нужды населения, предприятий, организаций и учреждений в различных услугах жизнеобеспечения.

ЖКХ – это сложная многоуровневая организационно-экономическая система, содержащая в себе совокупность предприятий, служб и хозяйств, которые обеспечивают населению комфортное проживание граждан, путем предоставления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), отвечающих современным стандартам качества.

ЖКХ традиционно рассматривают как единую систему. Но, как правило, она состоит из двух самостоятельных подсистем, имеющих свои экономические и технические особенности:

жилищное хозяйство - сфера экономики и часть хозяйства страны, которая обеспечивает содержание в надлежащем состоянии и функционирование жилищного фонда, то есть совокупности жилых и вспомогательных помещений;

и *коммунальное хозяйство* – совокупность служб, организаций, технических средств по обслуживанию населения (тепло-, электро-, газо-, водоснабжения и водоотведения) [40]

К особенностям жилищно-коммунального хозяйства можно отнести:

1. сочетание производственных и непроизводственных функций, связанных с изготовлением материальных продуктов и оказанием услуг;
2. особую социальную значимость, усиливающую необходимость государственного регулирования и контроля со стороны потребителей;

3. представленность как естественными монополиями (транспортировка энергии, водоснабжение и водоотведение), так и отраслями, в которых возможна и необходима конкуренция (производство и оказание услуг);

4. сочетание крупного (производство энергии, водоканал и т.д) и малого бизнеса;

5. рассредоточение организаций по оказанию услуг соответственно системе расселения, что обуславливает особую роль местных органов самоуправления;

6. многоотраслевой характер;

7. преимущественно местный характер;

8. тесная связь с промышленностью, строительством. [45]

Функционирование ЖКХ – это деятельность по сохранности и эффективному использованию жилищного фонда, бесперебойное обеспечение ЖКУ, необходимыми для жизнедеятельности человека, постоянное повышение уровня благоустройства, содержание зданий и территорий в санитарном состоянии и создание общего комфорта проживания.

К *субъектам* ЖКХ относятся: производитель услуг ЖКХ, управляющие компании, потребитель жилищно-коммунальных услуг. [45]

Анализ различных определений понятия «жилищно-коммунального хозяйства» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют деятельность по оказанию услуг, формирующих среду обитания человека. Однако этот признак лишь частично отражает сущность категории «жилищно-коммунального хозяйства».

Большинство авторов, дают схожие определения понятию «ЖКХ». При этом одной из основных черт в определении данного понятия выступает улучшение условий жизнедеятельности населения. Определения понятия «ЖКХ» представлены в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Определение понятия «жилищно-коммунального хозяйства»

Автор	Определение понятия «развитие жилищно-коммунального хозяйства»
Л.В. Акифьева [13, с. 8]	Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой комплекс услуг, формирующих среду обитания человека, тем самым определяя свою специфику, которую необходимо учитывать при принятии управленческих решений в сфере эксплуатации и управления жилищным фондом.
Б.А. Карягин [14, с. 7]	Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) представляет собой отрасль сферы услуг и важнейшую часть территориальной инфраструктуры, определяющую условия жизнедеятельности человека. Оно является наиболее сложной и разветвленной отраслью городского хозяйства, формирует качество жизни населения, культуру быта и образ жизни, во многом определяет социально-экономический потенциал территорий, их инвестиционную привлекательность.
С.Б. Козлова [15, с. 12]	Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль экономики объединяющая производственную деятельность и деятельность по оказанию услуг и представленная совокупностью объектов жилищного и коммунального назначения, предприятиями и организациями, осуществляющими эксплуатацию и управление этими объектами.
А.А. Миркушина [16, с.2]	Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) — комплекс отраслей экономики, обеспечивающий функционирование инфраструктуры поселений, а также различных зданий в них, создающих безопасное, удобное и комфортабельное проживание и нахождение в них людей путём предоставления им коммунальных ресурсов и широкого спектра жилищных услуг. Включает в себя также объекты социальной инфраструктуры для обслуживания жителей.
М.Н. Кондратьева [17, с.7]	Жилищное и коммунальное хозяйство представляет собой многоотраслевое хозяйство, в котором переплетаются все социально-экономические отношения по жизнеобеспечению населения и удовлетворению потребностей производственных отраслей и сферы услуг. Оно включает в себя взаимозависимые, но в то же время и достаточно автономные предприятия и организации социальной и производственной сферы, чья деятельность прямо или косвенно связана с удовлетворением потребностей населения в жилье и коммунальных услугах.
А.В. Стукалов [18, с.17]	Под жилищно-коммунальным хозяйством следует понимать совокупность различных правовых, экономических, организационно и технологически взаимосвязанных видов производственной деятельности, ориентированных на выполнение работ или оказание услуг, объективно необходимых для жизнеобеспечения территории, посредством предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Авторское определение понятия ЖКХ: Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой комплекс экономической и организационной деятельности по оказанию жилищно-коммунальных услуг населению с целью удовлетворения их потребностей.

Жилищно-коммунальный комплекс (ЖКК) – это один из наиболее

значимых составляющих муниципального хозяйства, важнейшая часть территориальной инфраструктуры. Его деятельность в значительной степени формирует жизненную среду человека – комфортность жилища, микрорайона, города, муниципального образования.

Основу ЖКК составляет жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) которое представляет собой крупную отрасль непродуцированной сферы, предназначенная для сохранности и улучшения использования жилищного фонда, бесперебойного обеспечения населения коммунальными услугами, необходимыми для жизни и деятельности человека, последующего улучшения общего уровня благоустройства и санитарного состояния муниципальных образований.

В составе ЖКК можно отметить три основных блока:

- жилищное хозяйство, т.е. жилые и нежилые здания с сетью обслуживающих их предприятий и организаций;
- системы инженерного обеспечения жилой застройки города или ресурсообеспечения (электроэнергия, тепло, газ, вода);
- общегородское коммунальное хозяйство (дороги, благоустройство территории, вывоз и переработка бытовых отходов и ряд других).

Анализ различных точек зрения определений понятия «жилищно-коммунального комплекса» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют деятельность по содержанию жилищного фонда. Однако этот признак лишь частично отражает сущность категории «жилищно-коммунального комплекса». Определения понятия «ЖКК» представлены в таблице 1.2.

Жилищно-коммунальный комплекс-это совокупность предприятий и организаций, обеспечивающих эффективное предоставление услуг, деятельность которых направлена на содержание жилищного фонда и формирования жизненной среды человека.

Таблица 1.2 – Определение понятия «жилищно-коммунального комплекса»

Автор	Определение понятия «жилищно-коммунального комплекса»
Ю.В. Иванова [20, с. 8]	Региональный ЖКК является сложной территориальной обслуживающей отраслевой системой, обеспечивающей возможность предоставления ЖКУ и включающей в себя объекты, субъекты (предприятия и организации), жилищно-коммунальную инфраструктуру, а также юридических и физических лиц, осуществляющих обследование, изыскания, проектирование, строительство, реконструкцию, ремонт и содержание жилищно-коммунальной инфраструктуры и эксплуатацию жилищного фонда.
С.А. Тихоновская [21, с. 7]	Жилищно-коммунальный комплекс представляет собой сложную детерминированную систему предприятий и организаций, результатом функционирования которых являются товары и услуги, отличающиеся своими функциональными признаками.
А.А. Ершов [23, с.3]	Жилищно-коммунальный комплекс-это совокупность предприятий и организаций, обеспечивающих развитие, эксплуатацию, содержание жилищного фонда и объектов.
Д.В. Чувилин [24, с.4]	Жилищно-коммунальный комплекс (ЖКК) – это совокупность технологически и организационно взаимосвязанных экономических объектов, обеспечивающих функционирование и развитие города посредством жилищно-коммунального обслуживания населения и иных потребителей.

Авторское определение понятия ЖКК: Жилищно-коммунальный комплекс-это совокупность предприятий и организаций, обеспечивающих эффективное предоставление услуг, деятельность которых направлена на содержание жилищного фонда и формирования жизненной среды человека.

Рынку жилищных услуг присуща конкуренция в силу большого числа продавцов и покупателей. Именно в этой части ЖКХ конкурентные «правила игры» наиболее прижились и продолжают оздоравливать данный сектор.[40]

Рынку жилищных услуг свойственны:

– конкуренция и многообразие форм управления жилищным фондом (ТСЖ, ЖСК, непосредственная форма управления, частные управляющие организации, муниципальные жилищно-эксплуатационные организации и т.д.);

– высокая эластичность спроса на услуги управления жилищным фондом, что определяется эффектом замещения и наличием альтернативных форм и механизмов управления жилищным фондом;

- низкие барьеры входа на рынок управления жильём (отсутствие порядка лицензирования деятельности и необходимости обладать обширной материально-технической базой);

- широкое использование контрактных отношений (договоров подряда и субподряда).

Что касается коммунального хозяйства, то его рыночное развитие определяется следующим:

- эффектом масштаба (по мере роста объема услуг удельные затраты существенно понижаются, причем наибольший эффект достигается, когда один производитель охватывает наибольший сегмент рынка коммунальных услуг);

- низкой эластичностью спроса по цене, что определяет необходимость государственного и муниципального регулирования естественных монополий);

- низким эффектом замещения (уникальность для потребителя).

Субъектами рынка жилищно-коммунальных услуг являются: управляющие компании, строительно-монтажные организации, выступающие в роли их подрядчиков и потребители их услуг – население. [40]

Анализ различных определений понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют механизм, позволяющий покупателям и продавцам совместно устанавливать цены и обмениваться товарами и услугами. Впрочем, данный признак только отчасти отражает сущность категории «рынка жилищно-коммунальных услуг». Определения понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг» представлены в таблице 1.3.

Рынок жилищно-коммунальных услуг представляет собой механизм позволяющий покупателям, продавцам и производителям жилищно-коммунальных услуг взаимодействовать, образуя рынок ЖКУ.

Таблица 1.3 – Определение понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг»

Автор	Определение понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг»
С.В. Царьков [25, с. 6]	Рыночная система - это рынки продуктов и рынки ресурсов, а также действующие между ними связи. Рыночную систему можно представить в виде механизма, позволяющего складывающимся на этих рынках ценам (на основе спроса и предложения) распределять редкие экономические ресурсы, обеспечивать информацию о решениях, принимаемых потребителями, фирмами и поставщиками ресурсов, и согласовывать эти решения.
О.В. Журавлева [26, с. 7]	Под рынком, в широком значении, понимают механизм, позволяющий покупателям и продавцам совместно устанавливать цены и обмениваться товарами и услугами. Для каждого товара и услуги существует свой рынок. В совокупности все покупатели, продавцы и производители ЖКУ, взаимодействуя (вступая в отношения купли-продажи) образуют рынок ЖКУ.
М.А. Магомедов [27, с. 12]	Сегодня рынок жилищно-коммунальных услуг характеризуется наличием конкурентных и монопольных сегментов (смешанный тип рынка).
П.Г. Грабовой [28, с.3]	Инфраструктура рынка, которая представляет собой совокупность учреждений, организаций, предприятий (фирм, компаний), обеспечивающих функционирование различных рынков. В структуре взаимосвязанных элементов инфраструктуры рынка обязательно присутствует и рынок услуг.

Авторское определение понятия: Рынок жилищно-коммунальных услуг представляет собой механизм позволяющий покупателям, продавцам и производителям жилищно-коммунальных услуг взаимодействовать, образуя рынок ЖКУ.

Экономические интересы субъектов рынка являются основным фактором саморегулирования рынка посредством механизма конкуренции. Однако на рынке ЖКУ указанный механизм не может проявляться в полной степени в связи со следующими причинами:

- потребление ЖКУ имеет насущный характер;
- потребности в ЖКУ имеют всеобщий характер;
- потребление ЖКУ имеет неотложный характер;
- потребности в ЖКУ имеют обязательный характер;
- потребности в ЖКУ не взаимозаменяемы.

Вышеуказанные особенности рынка ЖКУ приводят к следующим последствиям развития конкурентных отношений на рынке:

1. нарушение равенства позиций продавца и покупателя на рынке, что обеспечивает возможность для продавцов диктовать покупателям свои условия по ценообразованию;

2. цена ЖКУ перестает испытывать действие закона спроса и предложения, теряя свой объективный характер и отрываясь от факторов, выражающих потребительские вкусы и предпочтения. В связи с этим механизм ценообразования на рынке ЖКУ начинает ориентироваться на издержки производства.

В целом степень развития конкурентных отношений в различных сегментах рынка ЖКУ может значительно отличаться.

Выделяя на рынке ЖКУ рынок жилищных услуг и рынок коммунальных услуг, с позиций развития конкурентных отношений рынок жилищных услуг является более привлекательным, так как на нем потребители получают возможность самостоятельно формировать отношения с производителями услуг. Рынок коммунальных услуг представляет значительно меньшие возможности по развитию конкурентных отношений, так как коммунальная подсистема ЖКХ МО в силу технологических особенностей характеризуется монопольным положением большинства предприятий на локальных рынках, как правило территориально совпадающих с границами муниципальных образований.

Жилищно-коммунальные услуги представляют собой конкретный результат экономически полезной деятельности, выражающей отношения между производителями и потребителями по производству, восстановлению и поддержанию надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния объектов жилищно-коммунального назначения, проявляющейся либо в виде товара, либо в виде действий или деятельности.

Жилищно-коммунальные услуги – это услуги, которые оказывает предприятие (исполнитель) по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов коммунального назначения для

обеспечения комфортных условий жизни. Другими словами, можно сказать, что жилищно-коммунальные услуги – это комплекс работ по ресурсоснабжению, управлению и обслуживанию жилищного фонда.

В научной литературе существует множество классификаций ЖКУ, анализ которых показал, что их нельзя считать оптимальными, так как, несмотря на разнообразие классификационных признаков, они не позволяют учитывать количественные и качественные характеристики ЖКУ.

Анализ различных определений понятия «жилищно-коммунальных услуг» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия комплекс работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Однако этот признак лишь частично отражает сущность категории «жилищно-коммунальных услуг».

Большинство авторов, дают схожие определения понятию «ЖКУ». При этом одной из основных черт в определении данного понятия выступает обеспечение комфортных условий проживания. Определения понятия «ЖКУ» представлены в таблице 1.4.

Жилищно-коммунальные услуги - комплекс работ по содержанию и ремонту жилищного фонда, по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов коммунального назначения для обеспечения комфортных условий жизни граждан.

Таблица 1.4 – Определение понятия «жилищно-коммунальных услуг»

Автор	Определение понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг»
М.А. Магомедов [39, с. 5]	Жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) представляют собой комплекс работ по содержанию и ремонту жилищного фонда, а также по доведению основных видов коммунального обслуживания до непосредственных потребителей.
С.А. Кирсанов [40, с. 6]	Под жилищными и коммунальными услугами следует понимать услуги, предоставляемые гражданам, проживающим в жилых помещениях, необходимые для обеспечения комфортных условий проживания в зависимости от степени благоустройства жилого дома.

Окончание таблицы 1.4

Автор	Определение понятия «рынка жилищно-коммунальных услуг»
М.В. Гулей [41, с. 4]	Жилищно-коммунальной услугой является сертифицируемая или лицензируемая деятельность исполнителя, осуществляемая на одинаковых условиях в отношении каждого потребителя, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами, и направленная на создание нематериального блага - комфортных условий жизни и деятельности потребителя посредством управления многоквартирным домом, содержания и ремонта помещений, поставки надлежащего качества электрической и тепловой энергии, водо- и газоснабжения, а также водоотведения через присоединенные сети в объемах, согласованных исполнителем и потребителем в соответствующих договорах.
Л.И. Спирина [31, с.11]	Жилищно-коммунальные услуги- это услуги, которые оказывает предприятие по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов коммунального назначения для обеспечения комфортных условий жизни. Другими словами, можно сказать, что жилищно-коммунальные услуги - это комплекс работ по ресурсоснабжению, управлению и обслуживанию жилищного фонда.
Е.А. Каменева [42, с.8]	Жилищно-коммунальная услуга-это деятельность, имеющая или не имеющая материального воплощения, основанная на взаимодействии производителя и потребителя по поводу содержания общего имущества многоквартирного дома, а также организации холодного и горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения и отопления в частном секторе и в рамках управления многоквартирными домами. Жилищно-коммунальным услугам присуще общие свойства характерные для всех услуг, и специфические, которые наделяют рядом особенностей отраслевые финансовые отношения.

Авторское определение понятия ЖКУ: Жилищно-коммунальные услуги представляют собой комплекс работ по содержанию и ремонту жилищного фонда, по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов коммунального назначения для обеспечения комфортных условий жизни граждан.

Для жилищно-коммунальных услуг характерны:

1. принадлежность к группе жизнеобеспечения;
2. социальная значимость;
3. низкая заменяемость другими услугами. [46]

Все жилищно-коммунальные услуги делятся на три группы:

1. Жилищные услуги;
2. Коммунальные услуги;
3. Услуги жилищного фонда.

Состав жилищно-коммунальных услуг представлен в таблице 1.5.

Таблица 1.5 – Состав жилищных и коммунальных услуг

Жилищные услуги	Коммунальные услуги
1. предоставление в пользование жилых помещений по договору социального найма или договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда;	1. Водоснабжение (холодное, горячее)
2. содержание и ремонт жилого помещения, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме;	2. водоотведение (канализация);
3. капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме для собственников жилья;	3. электроснабжение;
4. вывозу твердых и жидких бытовых отходов от многоквартирных жилых домов.	4. газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах);
5. разовые услуги	5. теплоснабжение;
	6. утилизацию ТБО.

Содержание жилищного фонда включает в себя комплекс работ и услуг по содержанию общего имущества жилого дома и техническому обслуживанию общих коммуникаций, технических устройств и технических коммуникаций жилого дома, выполняемых в течение всего жизненного цикла здания постоянно или с установленной нормативными документами периодичностью с целью поддержания его сохранности и надлежащего санитарно-гигиенического состояния:

а) технический надзор за состоянием общего имущества жилого дома (конструктивных элементов, общих коммуникаций, технических устройств и технических помещений) путем проведения плановых общих и частичных осмотров, технического обследования, приборной диагностики и испытаний;

б) выполнение мероприятий по подготовке к сезонной эксплуатации общего имущества жилого дома (ограждающих конструкций, подъездов, общих коммуникаций, технических устройств и технических помещений) с учетом требований нормативно-технических документов, замечаний и предложений органов государственной жилищной инспекции, Госэнергонадзора, государственной противопожарной службы, государственной санитарно-эпидемиологической службы;

в) незамедлительное устранение аварий и неисправностей в общем имуществе жилого дома, восстановление условий жизнеобеспечения и безопасности потребителей;

г) выполнение работ по санитарной уборке и очистке общего имущества жилого дома (подъездов, чердаков, подвалов) и придомовых территорий, в том числе по уходу за зелеными насаждениями.

Текущий ремонт общего имущества жилого дома - ремонт, выполняемый в плановом порядке с целью восстановления исправности или работоспособности жилого дома, частичного восстановления его ресурса с заменой или восстановлением его составных частей ограниченной номенклатуры, установленной нормативной и технической документацией. Состав работ и услуг жилищного фонда представлен на рисунке 1.1.

Услуги ЖКХ представляют собой виды деятельности, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший продукт, а изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Жилищно-коммунальные услуги имеют общие и специфические свойства, представленные в таблице 1.6.

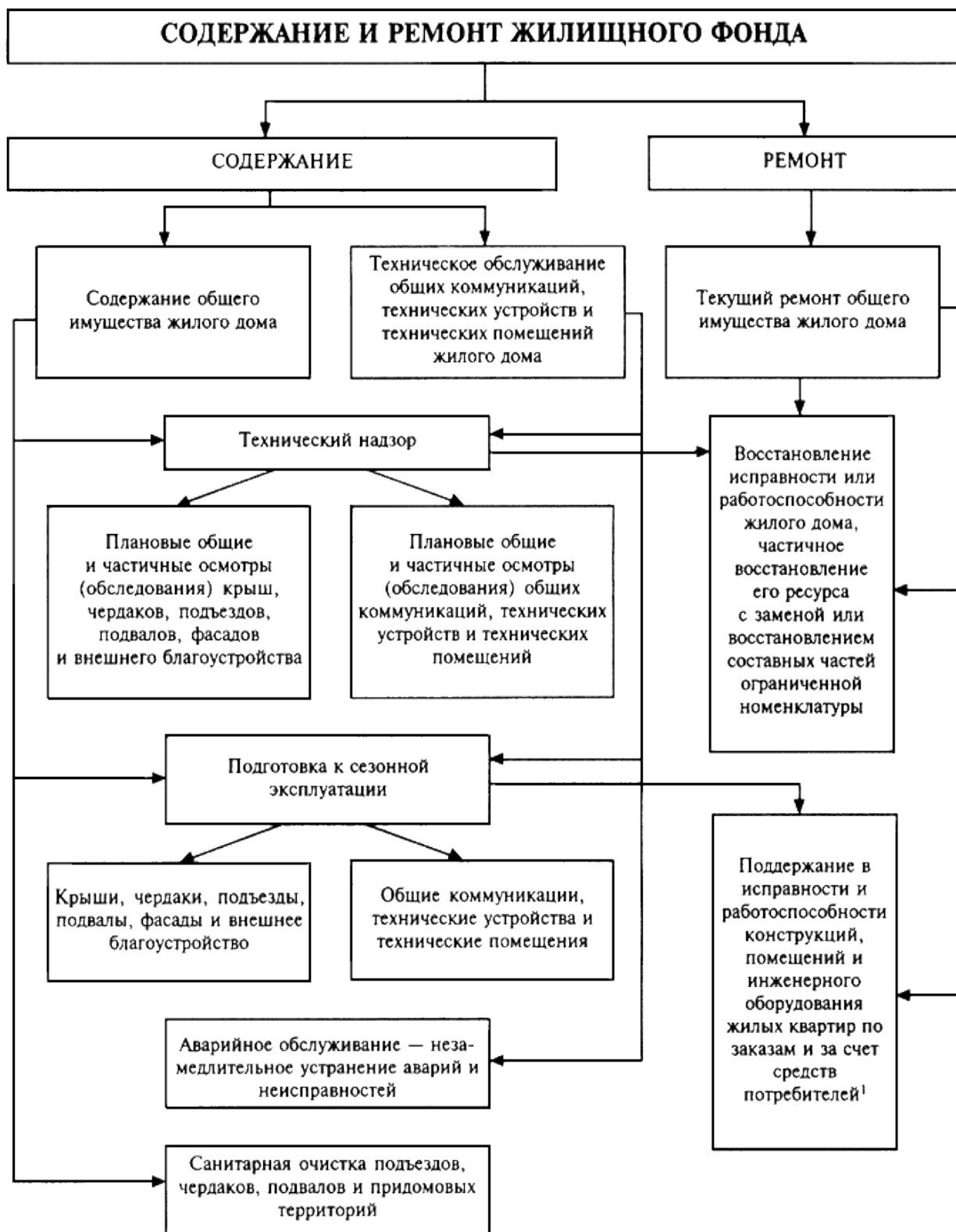


Рисунок 1.1 - Состав работ и услуг жилищного фонда.

Таблица 1.6 – Общие и специфические свойства жилищно-коммунальных услуг.

Общие свойства	Специфические свойства
1.Отсутствие вещественной формы. Услуги не всегда могут быть опредмечены, в то время как товар всегда имеет материально-вещественную форму.	1.Постоянство ЖКУ, в то время как многие другие услуги, получаемые человеком, могут носить эпизодический характер. Ограничение доступности при помощи изменения цены не приводит в действие механизм спроса и предложения, а превращает цены в инструмент социальной дискриминации населения.
2.Полезность, связанная с удовлетворением потребности человека в жилище и его содержании.	2. Обезличенность (услуги общегородского назначения; уборка улиц, наружное освещение, содержание и ремонт общегородских сооружений и т.д.) и коллективность (услуги по обслуживанию и содержанию многоквартирных домов).
3.Ценность, выраженная в готовности потребителей оплачивать данные услуги .	3. Сезонность потребления некоторых видов услуг. Количество отдельных услуг может меняться в зависимости от времени года, личных предпочтений, уровня доходов, размера жилого помещения.
4.Общественно - полезное значение деятельности по их реализации.	4.Незаменимость ЖКУ, которая не позволяет потребителям сокращать их потребление, отказываться от услуг при повышении цены либо увеличивать их потребление при снижении цены.
	5. Доступность услуг потребителям в любое время, когда возникает потребность в них (свойство бесперебойности и надежности предоставления услуг).
	6. Редкость, обусловленная повышением потребностей в жилищно-коммунальных услугах над имеющимися технологическими возможностями.
	7. Свойство насыщения потребностей – это возможность удовлетворения потребностей в услугах в полном объеме которая является одним из важных показателей качества коммунального обслуживания, обеспечивает общую доступность услуг.

По периодичности потребления и оказания ЖКУ делятся на:

- постоянные, потребляемые и оказываемые ежедневно (водо-, тепло-, электро-, газоснабжение, водоотведение, удаление мусора, услуги лифта);
- периодические (уборка лестниц и придомовых территорий, работы по техническому обслуживанию и ремонту).[40]

Качество жилищно-коммунальной услуги – это комплекс отличительных признаков деятельности, нацеленной на содержание многоквартирных домов и территорий, прилегающих к ним. Уровень качества услуг различен, потребителю этот уровень в момент покупки неизвестен. Таким образом, он обладает меньшей, чем продавец, информацией о качестве услуг. В том случае, если бы покупатель также имел полную информацию о качестве услуг, на рынке установилось бы эффективное равновесие. Это означает, что цена, которую готов заплатить покупатель за конкретную услугу, определялась бы ее реальным качеством.

Особенность ЖКУ состоит в том, что их качество в зависимости от вида и содержания может определяться следующими факторами:

- местом, где их оказывают (географическое расположение, климатические условия, населенный пункт);
- уровнем (классностью) предприятия сервиса, предоставляющего ЖКУ;
- используемыми материальными средствами;
- характером взаимоотношений персонала предприятия сервиса с заказчиком;
- продолжительностью обслуживания;
- результатом ЖКУ.

Для полной и объективной оценки качества услуги нужно оценивать ее компоненты, содержащиеся в каждом из этих факторов качества. Это помещения, материалы, инструмент, оборудование, процессы,

функциональные характеристики, мастерство исполнителей, конечный результат и др. Поскольку важнейшей целью менеджмента качества является удовлетворенность потребителя, наиболее существенным критерием оценки услуги являются требования потребителей ЖКУ.

Последние годы в домохозяйствах происходят большие перемены, которые влияют на динамичное развитие сферы ЖКУ. Так, можно выделить следующие факторы, которые существенно влияют на потребности людей в изменении сферы ЖКУ:

- усложнение покупательского спроса, ведущее к расширению самого набора услуг;
- стремление к лучшему качеству жизни;
- технологические изменения, повышающие качество услуг или создающие новые виды услуг.

На предложение жилищно-коммунальных услуг влияют следующие факторы:

1. объем инвестиций в данную сферу (в административно-командной системе по отношению к жилищной сфере применялся остаточный принцип финансирования, что способствовало постоянному отставанию от других отраслей, снижению количества и качества услуг);
2. развитие предпринимательства.

Соотношение между спросом и предложением ЖКУ напрямую не зависит от динамики цен, можно сказать, что спрос на данную услугу является неэластичным. Отличие производства товаров в материально-вещественной форме от услуг заключается в том, что товары в силу циклического характера развития экономики могут накапливаться и не реализовываться по стоимости. В сфере услуг нет места переполнению товарного рынка, так как услуга не принимает материальную форму. Здесь может происходить простой мощностей предприятия, что влечет за собой рост затрат на выплату заработной платы работникам, поддержание эксплуатационной готовности мощностей, оборудования, увеличения

налогооблагаемой базы.

Необходимо учитывать тот факт, что жилищно-коммунальные услуги, предоставляемые управляющими организациями как институциональными элементами структуры управления ЖКХ, представляют собой виды деятельности, в процессе выполнения которых не создается новый продукт, а только изменяется качество уже имеющегося.

В научной литературе описано большое количество классификаций ЖКУ, однако, несмотря на разнообразие классификационных признаков, они не позволяют учитывать количественные и качественные характеристики услуг. Научные разработки российских авторов [3,44] позволили нам классифицировать услуги жилищно-коммунального комплекса по трем группам отношений между производителем и потребителем.

Отношение между производителем и потребителем предлагается подразделить на три группы: экономические, социальные и технические. Экономическая форма отношений учитывает характер предоставления ЖКУ, степень регулирования тарифов, определяет форму возмещения затрат и вид расходов населения. Социальная группа учитывает характер связи между производителем и потребителем по форме потребления услуг, по уровню образования работников. К технической группе относятся внешние и внутренние параметры процесса оказания и потребления предоставляемых услуг. Классификация представлена на рисунке 1.2.

Достоинство представленной классификации ЖКУ заключается в том, что она обеспечивает возможность дополнить в жилищно-коммунальную сферу новые виды жилищно-коммунальных услуг с учетом их развития. Данная классификация ЖКУ отвечает современным требованиям, предъявляемым к сфере ЖКХ:

1. обладает единством методики и организации;
2. способствует нахождению наилучшего варианта из практики предоставления жилищно-коммунальных услуг и управлениями;

3. общедоступна и открыта для разработки повышения качества жилищно-коммунальных услуг;

4. важна при разработке системы мероприятий направленных на повышение качества ЖКУ на предприятиях жилищно-коммунальной сферы.

Развитие предприятий, предоставляющих ЖКУ, невозможно без четкого отражения факторов, влияющих на качество предоставления ЖКУ. Зная их, организации могут корректировать свою деятельность, разрабатывать стратегию и осуществлять ее в соответствии с требованиями потребителей. Своевременная реакция на изменения факторов, умение их предвидеть основа предоставления качественных ЖКУ, эффективной деятельности предприятий ЖКХ и конкурентоспособности на рынке. Высокий уровень качества предоставления ЖКУ является решающим фактором успеха жилищно - коммунальной сферы в целом.

На основе анализа факторов, влияющих на качество предоставления ЖКУ в современных условиях, в работе проведена их систематизация (рисунок 1.3).

Изучение и учет факторов, оказывающих влияние на качество предоставления ЖКУ, позволяют:

- обеспечить выживание жилищно-коммунальным предприятиям на рынке в условиях конкурентной борьбы;
- прогнозировать показатели деятельности и оценки предоставления ЖКУ;
- разработать политику предоставления качественных ЖКУ;
- оперативно принимать решения, направленные на повышение качества предоставления ЖКУ.

Структура жилищного фонда населенного пункта (стандарты жилища) определяется совокупностью различных показателей, характеризующих конструктивные и объемно - планировочные решения домов, их потребительские качества, срок эксплуатации, степень износа и другие

местные особенности.

На основе статистического анализа технико-экономических показателей жилых зданий и стоимости работ по их эксплуатации на протяжении многих лет, автором определены факторы, влияющие на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в зависимости от структуры жилищного фонда (таблица 1.8).

Таблица 1.8 – Факторы, влияющие на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в зависимости от структуры жилищного фонда.

Структура ЖФ	Факторы, влияющие на качество предоставления ЖКУ
1 Панельные дома	- научно-технические; - экологические; - климатические; - организационно-экономические; - социальные.
2 Кирпичные дома	- организационно-экономические; - научно-технические ; - социальные; - экологические; - климатические.
3 Деревянные дома	- экологические; - климатические.
4 Каркасные дома	- научно-технические; - экологические; - климатические.
5 Монолитные дома	- организационно-экономические; - научно-технические; - социальные; - климатические.

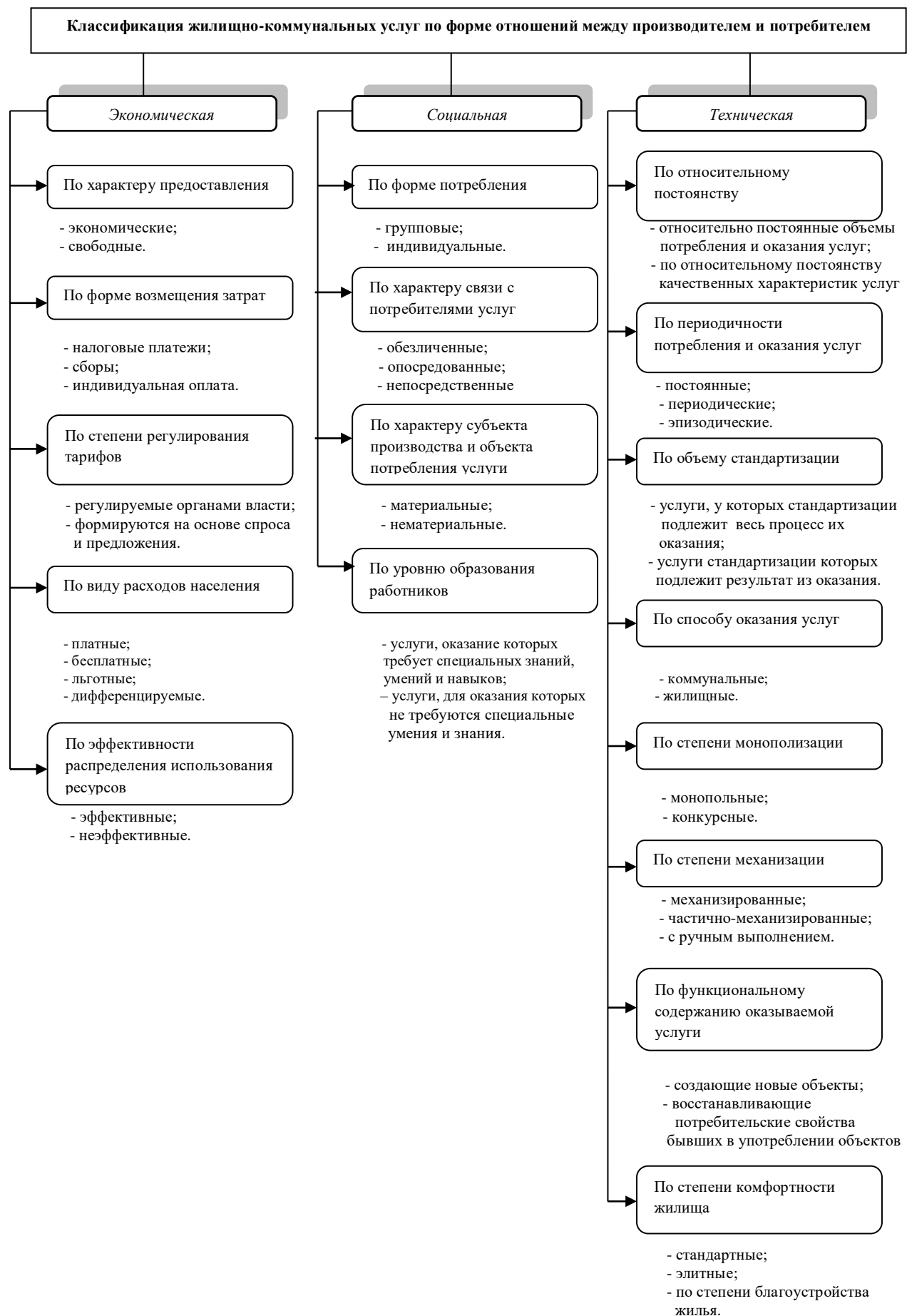


Рисунок 1.2 – Классификация жилищно-коммунальных услуг по форме отношений между производителем и потребителем.

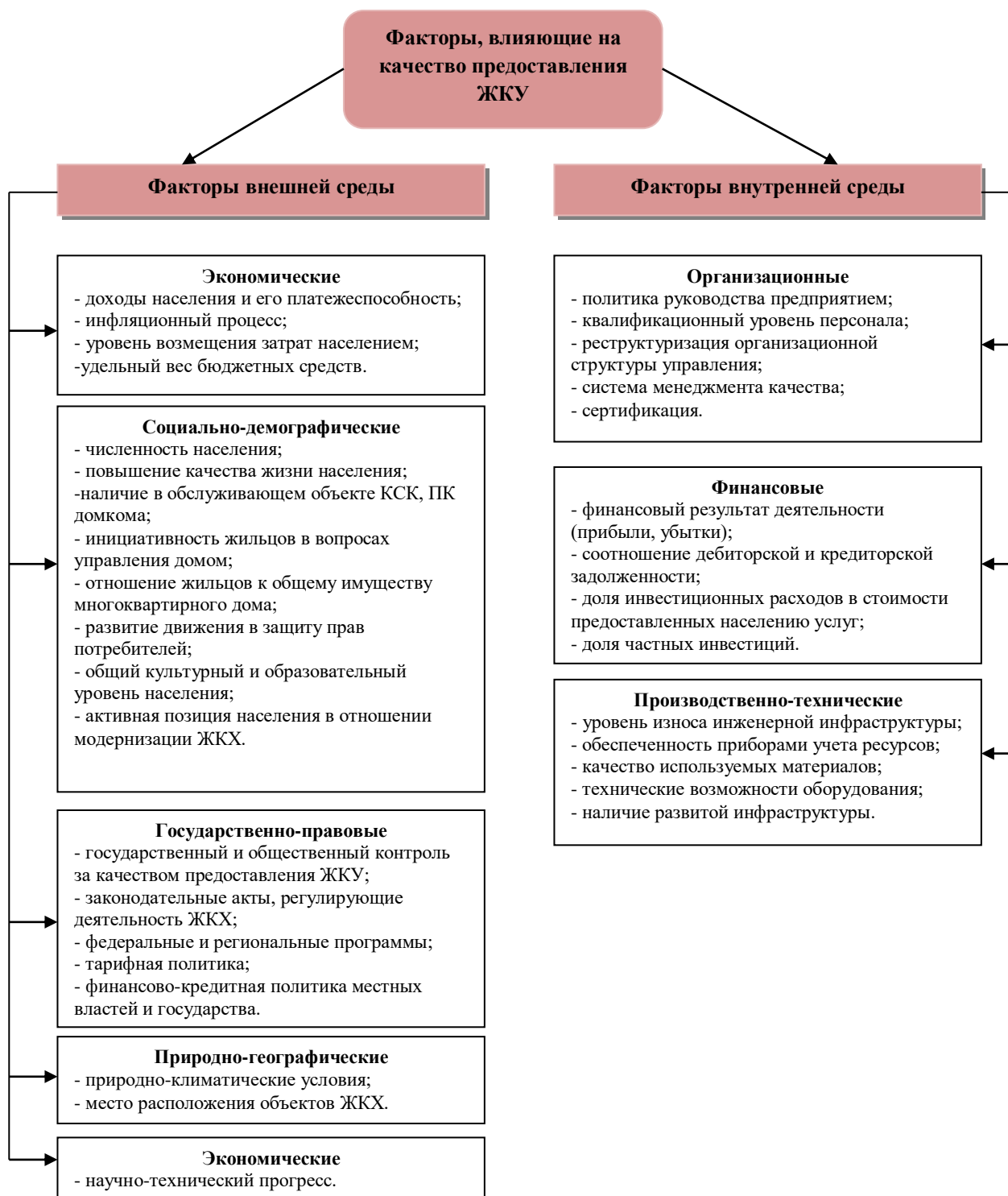


Рисунок 1.3 – Факторы, влияющие на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг

Изучение сущности и классификации жилищно-коммунальных услуг позволяет сделать вывод о том, что жилищно-коммунальное хозяйство является жизнеобеспечивающей отраслью. В условиях рыночной экономики и эффективной деятельности жилищно-коммунальных организаций необходимо уделять первостепенное внимание качеству, так как высокое качество имеет решающее значение для успешного продвижения на рынке ЖКУ. Знание сущности и классификации ЖКУ позволит определить основные проблемы и направления развития данных услуг, а также разработать и обеспечить мероприятия повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

1.2 Особенности процесса управления жилищно-коммунального хозяйства

Развитие жилищно-коммунального комплекса находится в числе важнейших аспектов социально-экономической политики Красноярского края, поскольку состояние жилищного фонда и объектов коммунальной структуры является определяющим фактором жилищным условий населения.

Основной целью развития жилищно-коммунального хозяйства г. Красноярска является перевод ЖКХ в режим безубыточного функционирования при обеспечении стандартов качества предоставления жилищно-коммунальных услуг и условий проживания граждан. Под качеством понимается как их бесперебойное предоставление, так и обеспечение необходимых параметров их предоставления в соответствии с потребностями жителей, а также своевременное реагирование на заявления потребителей.

Повышение требований к ЖКХ, его развитие и совершенствование выступает как важный фактор повышения уровня жизни людей, улучшения их жилищных условий и развития культуры населения. Несмотря на многоотраслевую структуру ЖКХ представляет собой целостную систему, которая обеспечивает нормальную жизнедеятельность человека,

функционирование социальной и производственной инфраструктуры территории.

Главным органом исполнительной власти в жилищно-коммунальном хозяйстве Красноярского края является Министерство промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства, которое осуществляет разработку проектов и законов края, правовых актов Губернатора края и Правительства края в областях газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения электроэнергетики, энергосбережения, нормативное правовое регулирование, а так же управление и распоряжение государственной собственностью в областях газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения, электроэнергетики, энергосбережения [16].

Региональная энергетическая комиссия Красноярского края, служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края находятся в ведении Министерства промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства. Как и любое министерство, это тоже имеет определенные задачи:

1. Создание и обеспечение благоприятных условий развития в крае и отрасли в областях газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения, электроэнергетики, энергосбережения;
2. Создание и обеспечение условий постоянного функционирования систем коммунальной инфраструктуры в областях газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения, электроэнергетики, энергосбережения;
3. Реализации энергосберегающей политики основанной на повышение качества эксплуатации энергетического хозяйства производителей и потребителей;
4. Установки приборов учета и регуляторов энергопотребления;
5. Стандартизации энергоемкого оборудования и санкции за нарушение стандартов и норм рационального использования энергии;
6. Налоговые и кредитные льготы за реализацию конкретных

энергосберегающих мероприятий;

7. Изменении системы экономического стимулирования энергосбережения;

8. Популяризации энергосбережения средствами массовой информации.

Государственный контроль и регулирование качества жилищно-коммунального обслуживания могут осуществляться органами местного самоуправления, органами государственной жилищной инспекции субъектов Российской Федерации, контролирующими не только соблюдение стандартов качества предоставляемых услуг, но и наличие соответствующих договоров. С учетом этого, соответствующие органы целесообразно наделить правом административного воздействия на подрядные организации, выполняющие по договору определенные виды и объемы работ; на управляющие организации и собственников жилья и объектов коммунального назначения.

Министерство промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края является органом исполнительной власти Красноярского края, который 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: [4]

1. Нормативное правовое регулирование и разработку проектов законов края, правовых актов Губернатора края и Правительства края в областях (сферах) электроэнергетики, энергосбережения, теплоснабжения. Газоснабжения (за исключением полномочий, отнесенных и компетенции иных органов исполнительной власти края), водоснабжения и водоотведения, жилищных отношений (за исключением переселения и улучшения жилищных условий граждан, государственного регулирования цен (тарифов) на тепло- и электроэнергию, уголь и реализуемый населению сниженный газ, а также государственного регулирования тарифов организаций коммунального комплекса, тарифов на водоснабжение и водоотведение), защиты населения и

территорий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, пожарной безопасности;

2. Управление и распоряжение государственной собственностью в областях электроэнергетики, энергосбережения, газоснабжения, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, жилищных отношений (за исключением переселения и улучшения жилищных условий граждан), гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, пожарной безопасности;

3. Координацию и контроль деятельности находящихся в его ведении органов исполнительной власти края.

В ведении Министерства находятся Региональная энергетическая комиссия Красноярского края и служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края (в части реализации полномочий в области жилищных отношений).

Задачи министерства сведены к следующим: [4]

1. Обеспечение создания условий развития в крае отрасли электроэнергетики, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, развития жилищных отношений (за исключением переселения и улучшения жилищных условий граждан).

2. Обеспечение создания условий устойчивого функционирования систем коммунальной инфраструктуры, электроэнергетики, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, используемых в сфере жизнеобеспечения населения края.

3. Обеспечение реализации энергосберегающей государственной политики, проводимой на территории края.

4. Обеспечение предупреждения возникновения и развития чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (далее - чрезвычайные ситуации), снижения ущерба и потерь от чрезвычайных ситуаций межмуниципального и краевого характера, профилактики пожаров.

5. Обеспечение защиты населения края от опасностей, возникающих

при ведении военных действий или вследствие этих действий.



Рисунок 1.4 – Структура Министерства промышленности, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края

Управление качеством жилищно-коммунальных услуг представляет собой систему государственного и внутрипроизводственного контроля за безопасностью, надежностью и соответствием техническим и санитарным требованиям предоставляемых потребителям услуг.

Учитывая многосторонний характер понятия качества жилищно-коммунальных услуг, заслуживает внимания, проводимые в бывшем СССР разработки в области «Отраслевой комплексной системы управления качеством» в жилищно-коммунальном хозяйстве. Следует отметить, что данная система разрабатывалась для монополично действующих предприятий ЖКХ и являлась мотивационным фактором развития социалистического соревнования, направленного на повышение качества оказываемых услуг.

По своей экономической природе ЖКУ есть специфическая форма социально-экономических отношений между производителем и потребителем и государством (выступает в роли регулятора этих отношений), возникающих на основе полезного действия труда, потребляемого не в качестве деятельности, а в качестве полезного эффекта, путем присвоения его результатов определенным коллективом, группой и наконец, индивидуумом. Механизм управления нужно рассматривать как систему управленческого воздействия на экономические отношения между субъектами управления, ведущими целенаправленную деятельность по управлению организацией на основе различных методов. Система управления эффективна только в том случае, когда механизм управления имеет строго отлаженную методологическую структуру.

Система управления ЖКХ представляет собой единый механизм, каждый элемент которого выполняет предназначенную ему функцию, взаимосвязанную с функциями других элементов.

К структуре механизма управления в ЖКХ на муниципальном уровне можно отнести:

- формирование эффективных взаимосвязей в сфере ЖКХ между субъектами и объектами на уровне муниципалитета, а также понимание сущности экономических отношений участников в сфере ЖКХ сквозь призму взаимодействия и реализации экономических потребностей и интересов человека;

- определение принципов муниципального управления ЖКХ. К ним относят: принцип инициативы и самостоятельности; административной централизации; структурности и взаимосвязи; приоритетных задач и направлений; инвестиционной привлекательности; равной социальной защиты и справедливости; взаимного доверия и ответственности; инновации и модернизации; научности;

-определение специфики муниципального управления ЖКХ, базирующегося на количественных и качественных показателях;

-определение особенностей муниципального управления ЖКХ, которые формируются под воздействием факторов как эндогенного, так и экзогенного характера;

-определение методов муниципального управления ЖКХ. Общие: административно-распорядительные, экономические, социально психологические, инновационные. Частные;

-формирование функции муниципального управления ЖКХ. Общие функции можно представить как: планирование, организация, мотивации координация и контроль. К частным функциям можно отнести непосредственное согласованное управление конкретным предприятием, группой предприятий однородной направленности. Специфику частных функций определяет набор факторов: экономические, производственные, социальные, географические, демографические, экологические.

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

Механизм управления — это проводник любых управленческих решений. От него всецело зависит результат экономического поведения конкретного человека, группы людей, организации, общества. Механизм управления в ЖКХ во многом зависит от усиления роли местного

самоуправления и широком вовлечении населения в процесс принятия решений.

Характеризуя поле деятельности отрасли, необходимо выделить следующие его основные особенности:

1. Во-первых, поставщики жилищно-коммунальных услуг работают как на потенциально высококонкурентных рынках, связанных, к примеру, с эксплуатацией жилья, так и в сферах, где значительную долю составляют услуги естественных монополий. Процессы тепло-, электро-, водоснабжения и водоотведения населенных пунктов характеризуются тесной зависимостью между производством и потреблением услуг, а коммунальные предприятия, обеспечивающие поставку указанных ресурсов по распределительным сетям, являются естественными локальными монополистами. Такая система обеспечения потребителей исторически обусловлена построением топливно-энергетического комплекса России.

2. Во-вторых, система ЖКХ была и остается одной из самых многопрофильных отраслей экономики. Ее современная производственная структура включает в себя более 30 направлений деятельности. Основные элементы этой структуры заключены в названиях системы — жилищная и коммунальная. В свою очередь жилищная составляющая обеспечивает эксплуатацию жилого фонда, его ремонт, сдачу в аренду нежилых помещений.

В состав коммунального хозяйства входят санитарно-технические предприятия (водопровод, канализация, санитарная очистка); внутригородской электрический транспорт, предприятия коммунального обслуживания (бани); коммунальная энергетика (электрические, газовые, тепловые сети); внешнегородское благоустройство (дорожно-мостовое хозяйство, уличное освещение, озеленение) и т.д. В соответствии с действующим законодательством РФ в жилищно-коммунальной сфере могут осуществлять производственную или иную деятельность организации, учреждения и предприятия любых организационно-правовых форм

собственности при условии получения соответствующей лицензии. Отдельные виды деятельности как жилищной, так и коммунальной сферы могут полностью или частично финансироваться за счет средств бюджета, другие услуги носят исключительно коммерческий характер.

3. Условия хозяйствования и источники финансирования работ и услуг определяют третью особенностью ЖКХ, а именно двойную роль отрасли в формировании доходов бюджета территории и значительные объемы ассигнований, направляемых на ее содержание и развитие.

4. Четвертая особенность обусловлена высокой степенью государственного регулирования жилищно-коммунальной сферы в части установления отношений между поставщиками и потребителями услуг. При изучении нормативно-правовой базы в этой области необходимо иметь в виду, что большое число и разнообразие принятых в последнем десятилетии законодательных актов (более 230 федеральных законов, указов Президента РФ, постановлений Правительства РФ) свидетельствуют о серьезных проблемах и противоречиях в этой системе. Так, в начале реформирования экономики была разработана целевая федеральная программа «Жилище».

Главной целью ее реализации являлось «обеспечение права каждому гражданину свободно в соответствии с потребностями семьи приобретать в собственность или получать в пользование благоустроенное жилье». В приведенной цитате виден намечающийся рыночный характер преобразований. Государство уже тогда гарантировало не само жилье, а лишь право на его приобретение, наем или аренду.

Ведущее место среди законов в рассматриваемой области должно быть отведено разрабатываемому Жилищному кодексу РФ, который бы регламентировал вопросы распределения, пользования и эксплуатации жилищного фонда, права и обязанности жителей, а также жилищно-эксплуатационных организаций. В настоящее время действующим остается Жилищный кодекс, однако нельзя не сказать, что из-за несоответствия его другим, позднее принятым законам в настоящее время ЖК РФ практически

утратил роль основного регулирующего документа в сфере жилищных отношений. Исходя из современных позиций реформирования ЖКХ, предполагается подготовить новый вариант, который мог бы стать стержнем жилищного законодательства.

В настоящее время действующим законом, в котором сформулированы основные направления государственной жилищной политики, является Закон РФ № 4218-1 «Об основах федеральной жилищной политики». В нем к числу задач, не утративших своей актуальности, отнесены: разграничение прав владения и управления жилищно-коммунальной собственностью; создание рынка за счет приватизации и изменения структуры жилищного фонда по формам собственности; введение договорных отношений в области эксплуатации и ремонта жилья и объектов инженерной коммунальной инфраструктуры; переход ЖКХ в режим безубыточного функционирования и расширенного воспроизводства основных фондов путем поэтапного повышения платежей населения за жилье и коммунальные услуги; структурная перестройка управления ЖКХ и перенесение центра тяжести по организации финансово-хозяйственной деятельности и предприятий, функционирующих в этой сфере экономики, на места.

Следующий важный документ — Программа демонополизации и развития конкуренции в жилищно-коммунальном хозяйстве. Она разработана в целях реализации концепции реформы ЖКХ. В программе сформулированы следующие положения:

- создание конкурентной среды в сфере предоставления жилищных услуг в результате разделения функций между собственниками жилищного фонда (или организациями, уполномоченными выступать от лица собственника), управляющими компаниями и подрядными жилищными организациями;

- антимонопольное регулирование деятельности естественных локальных монополий и создание конкурентной среды в области тепло-, электро-, водоснабжения и водоотведения;

- демонополизация и создание конкурентной среды в подотраслях, связанных с благоустройством населенных пунктов, ритуальным обслуживанием, банно-прачечным и гостиничным хозяйством, а также жилищно-коммунальным хозяйством в малых муниципальных образованиях, сельской местности и закрытых административно-территориальных образованиях.

В результате за период, прошедший с момента принятия указанной программы, значительно изменилась структура организаций, работающих на рынке производства и оказания жилищно-коммунальных услуг.

В условиях развития рыночных отношений и повышения самостоятельности предприятий ЖКХ преобладающее значение в организации управления приобретают финансовые инструменты, согласующиеся с тарифной политикой государства. Сложившаяся практика финансирования и тесно связанные с ней проблемы ценообразования затрагивают интересы всех субъектов правоотношений, участвующих в процессе производства и потребления жилищно-коммунальных услуг.

1.3 Исследование зарубежного опыта в сфере жилищно-коммунального хозяйства

В отличие от России, где сфера ЖКХ требует серьезного реформирования, за рубежом все вопросы в этом направлении уже давно решены. Западному потребителю незнакомы такие явления, как хронические перебои в подаче воды, регулярные отключения света и обветшалые дома, за которые никто не несет ответственности. Здесь всем управляют бизнес и сами потребители, для которых уют и чистота в своем доме и городе – превыше всего.

Для получения качественных жилищных и коммунальных услуг собственники жилья за рубежом объединяются в некоммерческую потребительскую организацию, объединяющую собственников объектов

недвижимого имущества или пайщиков, создаваемую с целью управления комплексом недвижимого имущества, обеспечения эксплуатации этого комплекса, владения, пользования и распоряжения имуществом. Объединение собственников жилья (ОСЖ) стало обобщающим понятием различных юридических форм жилищной кооперации, например, таких как: территориальные сообщества жителей (Planning Unit Developments – PUD), кондоминиумы (Condominium Association), жилищные кооперативы (Housing Cooperatives) в США и Канаде; синдикаты во Франции; квартирные акционерные общества в Финляндии; объединения совладельцев многоквартирных домов (ОСМД) в Украине; товарищества собственников жилья (ТСЖ) и жилищно-строительные кооперативы (ЖСК) в России.

За рубежом профессиональные сообщества управляющих предлагают различные образовательные курсы как базовые, так и повышающие квалификацию. Обучение на таких курсах дает серьезные знания и практические навыки. Большое значение имеет подготовка специалистов по управлению жильем. На Западе многие политехнические вузы, а также специальные колледжи дают базовое образование, позволяющее выпускнику начать работать управляющим.

Законодательством западных стран установлены высокие требования к управляющему недвижимостью. Так, например, в Германии управляющий должен иметь высшее образование и квалификацию экономиста, инженера, юриста или социального работника, а также обладать такими личностными качествами, как коммуникабельность, умение вести переговоры, разрешать конфликты.

В Венгрии согласно закону «О товариществах собственников жилья» управляющими кондоминиумами могут быть только лица, прошедшие соответствующую профессиональную подготовку. С 1999 г. в стране получили государственную лицензию курсы обучения по специальностям «Управляющий кондоминиума» и «Управляющий недвижимостью». Оба курса обучения отвечают критериям профессиональной подготовки, экзамены

сдаются в соответствии с распоряжением Министерства внутренних дел Венгрии.

Например, в США инженерные сети внутри дома обслуживает одна фирма, приборы учета на системах теплоснабжения – вторая, насосы, установленные на системах теплоснабжения, – третья, бойлер (теплообменник) – четвертая и т. д. Для этого собственникам жилья необходим такой управляющий, который знает рынок подрядных работ и преимущества применения различных технологий, ориентируется в ценах, владеет различными инструментами финансирования и выступает как консультант по этим вопросам.

В разных штатах США ситуация с «коммуналкой» разная. Например, во Флориде, которая почти не газифицирована, главное — электричество. Оплата происходит автоматически: деньги раз в месяц снимаются с банковского счета. Все долги копятся на банковских кредитках. И если деньги не внесены до 15-го числа — это грозит выселением из квартиры. А вообще, квартплата в нашем понимании в США отсутствует. Есть налог на жилье, который платится раз в год и составляет 13% от стоимости дома или квартиры.

В скандинавских странах сочетаются сильный демократический общественный контроль и эффективная бюрократия. Население согласно на высокие налоги ради получения качественных социальных услуг. В этих условиях участие государства и муниципалитетов в регулировании ЖКХ может быть более значительным, а требования к конкуренции – пониженными. Жилищный рынок США существенно более конкурентен, чем в Скандинавии и других странах Европы: 2/3 домохозяйств являются домовладельцами, чуть меньше трети — это коммерческие компании, сдающие жилье в аренду и есть небольшой сектор социального жилья.

Зарубежный опыт знакомит нас с наиболее передовыми знаниями в сфере управления многоквартирными домами. Различие подходов к управлению со стороны органов власти за рубежом и в России побуждает

наши муниципалитеты внедрять апробированный многолетний опыт других стран. Одну из основных проблем управления жилым домом в России – повышение качества жилищных и коммунальных услуг – необходимо решать поэтапно, опираясь на зарубежный опыт по эффективному управлению многоквартирными домами и внедряя его в российскую практику в той мере, в какой это возможно.

Выводы по первой главе:

В данной главе было осуществлено широкое теоретическое исследование, определяющие основы повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

1. Жилищно-коммунальные услуги являются важнейшим фактором, определяющим качество жизни человека и уровень развития социальной инфраструктуры территории. Состояние жилищно-коммунального хозяйства определяют показатели доступности, объемов предоставления, качества ЖКУ и комфортности среды обитания человека.

2. Жилищно-коммунальные услуги обладают общими и специфическими свойствами. К общим свойствам ЖКУ относятся: наличие вещественной формы, полезность, связанная с удовлетворением потребности человека в жилище и его содержании, ценность, выраженную в готовности потребителей оплачивать данные услуги, общественно-полезное значение деятельности по их реализации. Сущность специфических свойств ЖКУ заключается в постоянстве, обезличенности, сезонности потребления некоторых видов услуг, незаменимости, доступности услуг потребителям в любое время, редкости, локальности потребления.

3. Резервами повышения качества жилищно-коммунальных услуг являются:

- теоретические и практические механизмы повышения качества услуг в рамках государственной концепции реформирования ЖКХ;
- инструментарий оценки качества функционирования жилищно-

коммунального хозяйства в его основных институциональных звеньях (включая управляющие организации);

- правила, стандарты предоставления жилищно-коммунальных услуг, понятные и доступные не только управляющим организациям, но и потребителям;

- внедрение системы менеджмента качества на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства.

4. Анализ зарубежного опыта управления ЖКХ позволил выявить основные направления его использования в российской практике крупных городов – развитие профессионального управления жилым фондом и объектами коммунальной инфраструктуры, широкое использование частных инвестиций в финансирование проектов развития ЖКХ.

2 Анализ состояния и тенденции развития системы жилищно-коммунального хозяйства

2.1 Анализ состояния рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства

По состоянию на 2019 год отрасль жилищно-коммунального хозяйства находится в сложном положении. Имеет место колоссальный износ коммунальных сетей (тепловых – 62,8%, водопроводных – 64,8%, электросетей – 58,1%; в некоторых муниципальных образованиях износ коммунальных сетей достигает 95%), рост аварийности, огромные потери коммунальных ресурсов (до 40% воды и 50% тепла в зависимости от населённого пункта). Очевидно, что коммунальное хозяйство требует модернизации, чему совершенно не способствует тарифообразование по методу «затраты плюс», в соответствии с которым конечные потребители, оплачивают всю неэффективность коммунального комплекса.

Существуют проблемы с жилищным фондом – до 1 января 2012 г. аварийным и подлежащими переселению признано 11 400,85 тыс.кв. метров жилья, накапливается «недоремонт» жилищного фонда.

В общественном пространстве имидж ЖКХ остаётся прежним – средства массовой информации пишут о разгуле коррупции, нецелевом расходовании бюджетных средств, выделяемых на развитие сферы.

Несмотря на негативные оценки СМИ и населения, в последние годы в системе ЖКХ было сделано многое. Проведенные за последнее десятилетие изменения приведены на рисунке 2.1.

Стоит признать, что в последнее время в системе ЖКХ произошли положительные изменения. Но на сегодняшний день многие из нововведений несостоятельны по причине того, что разработаны только на Федеральном уровне и не разработаны более детально для остальных уровней. Результатом этого является систематическое «невыполнение» плановых показателей.

Перечень изменений в ЖКХ за последнее десятилетие (2009-2019)

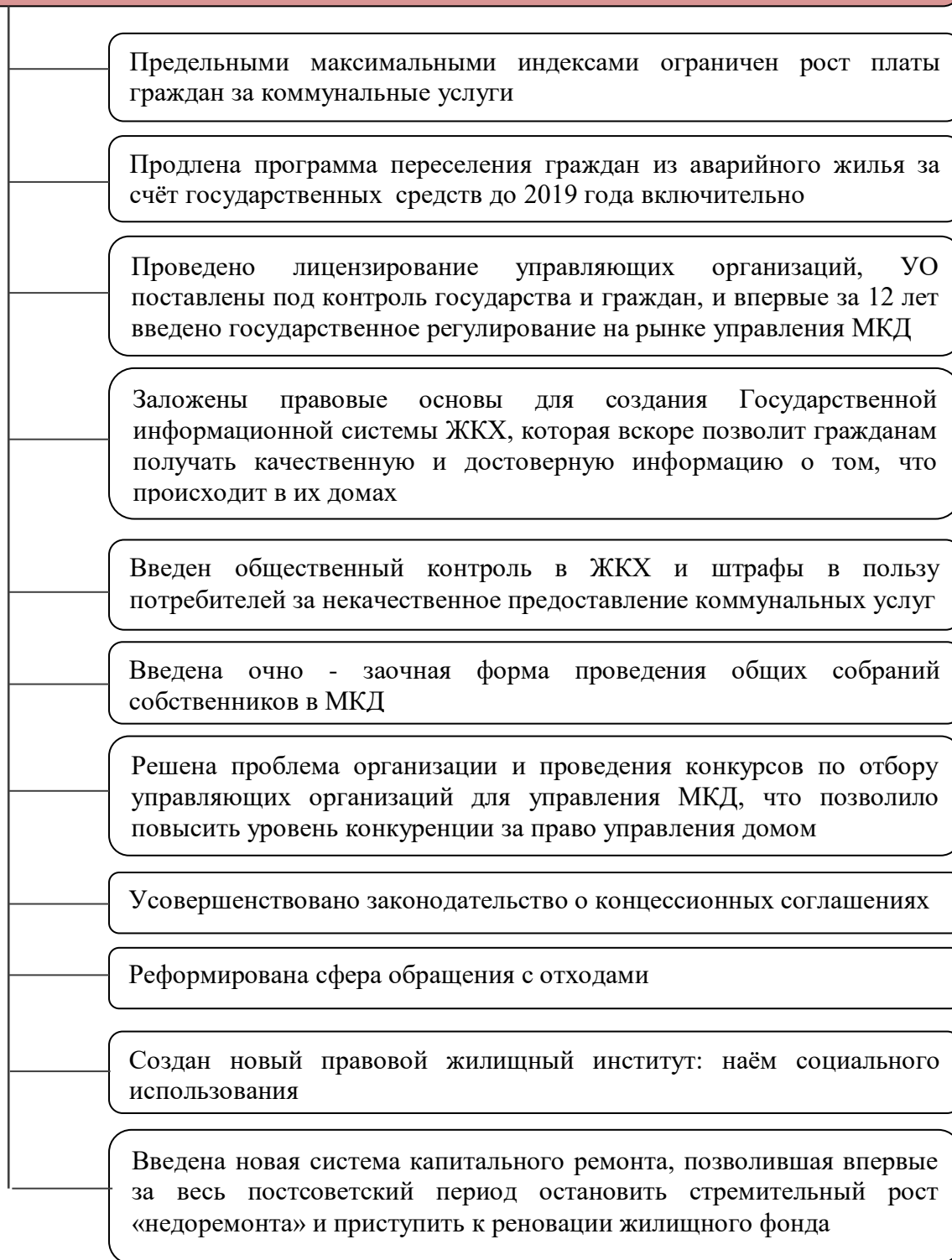


Рисунок 2.1 – Перечень изменений в ЖКХ за последнее десятилетие

Жилищно-коммунальное хозяйство является базовой отраслью экономики Красноярского края, обеспечивающей население Красноярского края жизненно важными услугами: отоплением, горячим и холодным водоснабжением, водоотведением, электроснабжением, газоснабжением. Согласно опросам общественного мнения, проводимым Всероссийским центром изучения общественного мнения [20], на протяжении нескольких последних лет ситуация в жилищно-коммунальном хозяйстве остается главной проблемой, волнующей россиян (в том числе и жителей Красноярского края).

Проблема высокого износа актуальна для инженерных сетей, оборудования коммунального комплекса Красноярского края и составляет 59,86%. В результате накопленного износа растет количество инцидентов и аварий в системах тепло-, электро- и водоснабжения, увеличиваются сроки ликвидации аварий и стоимость ремонтов. Программа обеспечения устойчивости функционирования объектов коммунальной инфраструктуры позволила стабилизировать показатели роста износа на уровне 59,86% в среднем по краю. Однако удерживать ситуацию - это мало. Ведь старое, неэффективное оборудование, изношенные сети приводят к непомерному росту затрат на теплоснабжение, водоснабжение, выработку электроэнергии.

На территории Красноярского края за 2019 год организациями, оказывающими жилищно-коммунальные услуги, предоставлены следующие объемы коммунальных ресурсов (таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Объемы предоставленных коммунальных ресурсов по Красноярскому краю.

Тип ресурса	Единица измерения	Количество
Холодная вода	млн м ³	209,9
Горячая вода	млн м ³	74,5
Водоотведение	млн м ³	276
Тепловая энергия	млн Гкал	32,4

Окончание таблицы 2.1

Тип ресурса	Единица измерения	Количество
Электрическая энергия	млрд кВт.ч	24,5
Утилизация бытовых отходов	млн м ³	4,4
Сниженный газ	млн кг	24,5

Доля площади жилищного фонда, обеспеченного всеми видами благоустройства, в общей площади жилищного фонда Красноярского края на текущий момент составляет 57,1% (планируется увеличение данного показателя до 57,9% в 2020 году). Особенно низок уровень благоустройства в малых городах и сельских поселениях.

Как правило, капитальный ремонт осуществляется в минимально необходимых объемах, в лучшем случае - с частичной модернизацией. Следует отметить, что в сфере жилищно-коммунального хозяйства имеют место быть неплатежи населения, недостаточная информационная открытость ресурсоснабжающих организаций.

Доходы организаций, оказывающих жилищно-коммунальные услуги на территории Красноярского края, в год составляют порядка 93,2 млрд рублей при объеме расходов 94,8 млрд рублей. При этом возмещение населением затрат за предоставление услуг составляет 39,5 млрд рублей (или 86,3% от стоимости предоставленных населению услуг).

Следует сделать вывод, что система ЖКХ Красноярского края во многом повторяет типичные для России проблемы и находится в недостаточно удовлетворительном состоянии.

Реформирование жилищно-коммунального хозяйства продолжается, и для достижения запланированных результатов необходимо точное и последовательное выполнение мероприятий в соответствии с задачами, определенными государственными программами.

Государственная форма составляет 2,73 %, муниципальная форма

собственности составляет 9,58 %, частная форма собственности составляет 87,68 % , иная форма собственности составляет 0,01 % от общего количества. На территории городского округа г.Красноярск размещается 20660 жилых домов, в том числе: каменных, кирпичных- 5 156 ед., панельных-2385 ед., блочных-243 ед., монолитных - 28 ед., деревянных- 10 059 ед., прочих-2 789 ед.

Жилищный фонд города состоит на 38 % состоит из каменных домов (кирпичных, панельных, блочных и монолитных) и на 62 % из деревянных и домов из прочих материалов.

Из общего количества домов 7 332 дома (35,5 %) многоквартирные, 13 328 (64,5) индивидуально - определенные. Число квартир в жилых домах составляет 383 651 ед., в том числе частные квартиры 351 858 ед. (91,7 %). Жилищный фонд неравномерно размещен как по берегам, так и по административным районам города. А именно на левом берегу находится 15 718, 8 тыс. м² общей площади (63,1 % всего жилого фонда города), причем больше всего фонда в Советском районе - 7614,07 тыс м².

Широкое распространение в части управления жилым фондом получили его современные формы – в частности товарищества собственников жилья и управляющие компании. На данный момент на управлении управляющими компаниями находится – 5552 (81,3%) многоквартирных дома, в управлении ТСЖ и ЖСК - 1521 (16,4%) и непосредственном управлении собственниками помещений 259 (2,3%).

В городе Красноярске преобладает централизованное теплоснабжение потребителей коммунально-бытового сектора от ТЭЦ, угольных и электродотельных. Доля централизованного теплоснабжения города растёт, тенденция к увеличению централизации выработки тепла объясняется тем, что застройщики жилья, объектов соцкультбыта, торговли и прочие стараются подключиться к существующим теплоисточникам. Теплоснабжение жилищного фонда и объектов социальной сферы города

обеспечивается работой 40 теплоисточников, из которых 5 крупнейших входят в группу компаний Красноярского филиала ООО «СГК» (без учёта четырех не эксплуатируемых электродельных), 21 – находятся в муниципальной собственности и эксплуатируется специализированными организациями, и 14 - в собственности прочих теплоснабжающих организаций. Теплоснабжение промышленных потребителей происходит от Красноярских ТЭЦ и от собственных котельных, некоторые из которых отпускают тепловую энергию еще и потребителям жилищно-коммунального сектора и объектам социальной сферы. Базовыми источниками теплоснабжения являются источники с комбинированной выработкой теплоты и электроэнергии (ТЭЦ-1, ТЭЦ-2 и ТЭЦ-3). Общая протяженность тепловых сетей в двухтрубном исчислении по городу составляет 965,1 км, в том числе протяженность магистральных тепловых сетей – 333,1 км. Потери тепловой энергии составляют 2,8 % от общего количества выработанной энергии, или 50,03 Гкал/ч.

На сегодняшний день износ сетей водоснабжения и водоотведения г.Красноярска составляет 70%, что говорит о критичном состоянии сетей и необходимости привлечения инвестиций в сферу водоснабжения.

Энергоснабжение города осуществляется от централизованной энергосистемы. Система электроснабжения включает в себя магистральные и внутриквартальные электрические сети, трансформаторные подстанции, распределительные пункты и другие сооружения. Протяженность кабельных линий электропередачи по территории города составляет 76,53 км., мощностью от 0,4кВ до 10 кВ, протяженность воздушных линий электропередачи 360,97 км., мощностью от 0,4кВ до 10 кВ., трансформаторных подстанций – 96 ед. Основной компанией осуществляющей передачу и распределение электрической энергии на территории г. Красноярска осуществляет ПАО «Красноярскэнергосбыт».

По данным Роспотребнадзора красноярцы стали жаловаться на некачественные услуги в сфере ЖКХ В 3,5 раза чаще: за первое полугодие

2020 года поступило около тысячи обращений. В прошлом году за аналогичный период было всего 288 подобных жалоб.

В то же время Красноярский край является активным участником регионального проекта «Формирование комфортной среды». В 2019 году в рамках благоустраиваются дворы и общественные пространства в 17 городах края. Финансирование проекта также составило около 900 млн рублей.

2.2 Анализ и оценка показателей оценки качества жилищно-коммунальных услуг

Одной из актуальных проблем отрасли жилищно-коммунального хозяйства является низкое качество жилищно-коммунальных услуг, несмотря на постоянное повышение их цены. На данный момент существует множество методик оценки качества жилищно-коммунальных услуг, однако это не позволяет говорить об улучшении качества ЖКУ.

На сегодняшний день повысился спрос на комфортность условий проживания поэтому требования потребителей к качеству предоставляемых различными объектами ЖКК все время возрастает. Таким образом, переход ЖКК на договорные отношения предполагает совершенствование механизма оценки качества ЖКУ.

Анализ различных определений понятия «качества жилищно-коммунальной услуги» показывает, что большинство исследователей в качестве доминирующего признака понятия выделяют совокупную характеристику основных свойств, определяющих способность удовлетворять соответствующие потребности наиболее приемлемым и экономичным способом.

Активный квалифицированный персонал и материальная база являются основой предоставления качественных ЖКУ. Поэтому именно эти факторы можно считать фундаментом, базой качества. Организация и управление предприятиями ЖКК, а также факторы внешней среды дополняют этот

фундамент.

Показатели качества ЖКУ - это количественная характеристика свойств услуги, входящих в состав ее качества. Под свойством услуги будем понимать ее особенность, проявившуюся при предоставлении, потреблении и эксплуатации (прочность, долговечность, надежность и так далее). Показатели качества устанавливают конкретные требования к характеристикам услуг и позволяют определить уровень ее качества в зависимости от действующих факторов.

Качество ЖКУ имеет различные измерения, однако условно все показатели можно классифицировать на:

- количественные (время ожидания и предоставления услуги, характеристики оборудования, инструментов, материалов и тому подобное; надежность оказания услуги; точность исполнения; уровень автоматизации и механизации; безопасность; полнота оказания услуги ит.д.);

- качественные (вежливость, доступность персонала, чуткость, компетентность, доверие персоналу, уровень профессионального мастерства, эффективность контактов исполнителей и клиентов, искренность и т.д.)

[2 с.115].

Под качеством услуги понимают выполнение таких параметров, как:

- бесперебойное водо- и теплоснабжение;
- обеспечение нужного давления в водо- и газопроводах;
- предоставление тепла и воды в нужном объеме, в соответствии с потребностями жильцов;

- быстрое реагирование на заявление о протечках, авариях на трубопроводах или иных подобных случаях;

- экологическая и технологическая безопасность для жителей;

- охрана окружающей среды и тому подобное [3].

Анализ отечественной литературы позволил разработать показатели оценки качества предоставления ЖКУ, представленные в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Показатели, применяемые для оценки качества коммунальных жилищных услуг и жилищного фонда

Виды услуг	Показатели качества
Коммунальные услуги	
Водоснабжение и водоотведение	<ul style="list-style-type: none"> — бесперебойное круглосуточное водоснабжение и водоотведение в течение года; — состав и свойства воды в соответствии с установленными органами Госкомсанэпиднадзора России и органами местного самоуправления; — обеспечение нормативного давления воды в точке водоразбора.
Горячее водоснабжение	<ul style="list-style-type: none"> — бесперебойность горячего водоснабжения в течение установленного договором времени; — соответствие нормативной температуры горячей воды в точке водоразбора не менее +60 ° С или +50 ° С для систем горячего водоснабжения при закрытой системе; — соответствие состава и свойств горячей воды установленным органами Госкомсанэпиднадзора России нормам.
Отопление	<ul style="list-style-type: none"> — бесперебойность круглосуточного отопления в течение всего отопительного сезона, кроме аварийных ситуаций; — обеспечение температуры воздуха в жилище - не ниже +18 ° С; выполнение графиков работ подготовки к осенне-зимнему периоду.
Электроснабжение	<ul style="list-style-type: none"> — бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года с действующими стандартами
Газоснабжение	<ul style="list-style-type: none"> — бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года; — обеспечение нормативного давления газа у газового прибора (120-280 мм вод. ст.)
Жилищные услуги	
По техническому обслуживанию и санитарному содержанию здания и придомовой территории	<ul style="list-style-type: none"> — санитарное содержание придомовой территории в зимний период; — санитарное содержание придомовой территории в весенне-летний период; — внешнее благоустройство; — обслуживание мусоропроводов; — уборка площадок этажей и лестничных маршей в подъездах; — содержание окон и дверей в местах общего пользования; — содержание лестниц; — содержание крыш и чердачных помещений;
По техническому состоянию элементов жилых зданий	<ul style="list-style-type: none"> — фундаменты и подвалы; — стены; — водостоки; — балконы, лоджии; — кровля, чердачные помещения; — инженерное оборудование; — придомовая территория.

Для полной и объективной оценки качества услуги необходимо оценивать ее компоненты, содержащиеся в каждом из этих факторов качества. А именно помещения, материалы, инструмент, оборудование, процессы, функциональные характеристики, мастерство исполнителей, конечный результат и др. Поскольку самой главной целью менеджмента качества является удовлетворенность потребителя, наиболее существенным критерием оценки услуги являются требования потребителей ЖКУ. На сегодняшний день на основании исследований Российского опыта оценки качества жилищно-коммунальных услуг можно сделать вывод о том, что в основном проводится рейтинговая оценка управляющих компаний и организаций, а не качества предоставляемых ими услуг, вследствие чего до сих пор не выработана единая методика оценки качества жилищно-коммунальных услуг.

Напрашивается вывод, что для управляющих компаний и организаций оценка качества жилищно-коммунальных услуг не является важным аспектом на пути к повышению качества предоставления данных услуг и повышению конкурентоспособности управляющих организаций. Именно поэтому у многих управляющих компаний отсутствует желание тесно взаимодействовать с потребителями, также проявляются нарушения нормативов, стандартов и правил предоставления ЖКУ.

Для создания системы контроля качества обслуживания потребителей нами была разработана система критериев оценки работы управляющей компании:

- техническое состояние жилищного фонда в динамике;
- состояние придомовой территории;
- степень удовлетворенности жильцов качеством ЖКУ;
- культура обслуживания жильцов;
- эффективность контроля за деятельностью подрядных организаций;
- оплата подрядчикам выполненных работ в соответствии с их

количеством и качеством;

- отсутствие задолженности по оплате ЖКУ и аренде жилых и нежилых помещений;

- имидж организации по эффективному управлению жилищным фондом.

Обратной связью в системе контроля качества ЖКУ является удовлетворенность жильцов качеством обслуживания, которая учитывается социологическими методами, в том числе путем опросов жильцов.

Качество жилищных услуг в целом характеризуется техническим состоянием зданий и оценивается показателем физического износа.

Качество эксплуатации жилищного фонда может быть оценено показателями безотказности и долговечности.

Обеспечение комфортности жилища во многом зависит от состава и *качества* исполнения *коммунальных услуг*. Согласно действующим Правилам предоставления коммунальных услуг исполнитель обязан предоставлять потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм, условиям договора.

В договорах на предоставление ЖКУ между производителями и потребителями должны подробно оговариваться параметры качества предоставляемых услуг, допустимые пределы отклонений от установленных параметров, порядок оформления актов о не обеспечении или некачественном обеспечении услугами. Сложности существуют при определении перечня жилищных услуг, так как их однозначное понятие не закреплено нормативными документами (стандартами качества услуг, правилами по оказанию жилищных услуг).

Анализ научных разработок [22, 23] и положений [33, 35, 36, 38] позволил сделать вывод, что применяемые подходы к оценке качества жилищных услуг не отражают взаимосвязи показателей качества жилищного фонда и жилищных услуг. Это в свою очередь не позволяет разработать

эффективную систему прозрачных договорных отношений, учитывающую условия оплаты в зависимости от объекта, видов работ и предоставляемых жилищных услуг.

Коммунальные услуги достаточно понятно характеризуются частными показателями качества, ощущаемыми потребителем повседневно (температура воздуха или воды, напор воды, органолептические свойства и так далее) и которые часто допускают объективное измерение или простую оценку потребителем с помощью подручных средств.

В зависимости от используемых средств оценку качества ЖКУ можно выполнить различными методами:

1. **социологическими** – посредством периодического анкетирования заказчиков;
2. **экспериментальным** – применяя технические и прочие средства;
3. **органолептическим** – без применения технических средств, через визуальное определение опытными работниками, приблизительной оценки;
4. **расчетным** – получением показателей на основании расчетов и анализа результатов качества обслуживания, полученных другими методами; экспертным методом, который заключается в оценки качества экспертной комиссии. [44с.74]

Характеристику качества конкретной жилищной или коммунальной услуги позволяют дать внутренние показатели: качество технологических операций; соблюдение сроков и режимов предоставления услуги; полнота и комплексность; культура обслуживания.

Внешние показатели характеризуют общее развитие качества ЖКУ в масштабах всей жилищно-коммунальной сферы. Прежде всего, это показатели обеспеченности ресурсами – численность и структура кадров, состояние жилого фонда и систем инженерной коммуникации. Дополняют данные показатели и специфический фактор – организация и управление в ЖКК, характеризующийся применяемыми механизмами хозяйствования, организационными структурами управления.

Показатели качества ЖКУ, методы его оценки достаточно разнообразны. Нами предлагается показатели качества ЖКУ представлять в виде структуры, которая включает единичные показатели качества жилищных и коммунальных услуг, комплексный и обобщенный показатель рисунок 2.2.

Под единичными показателями качества понимаются виды работ входящие в жилищную и коммунальную услуги. Удельный вес единичных показателей определяется по результатам экспертного опроса потребителей. Комплексный показатель рассматривается как совокупность единичных показателей и определяется как среднее арифметическое из их удельных весов.



Рисунок 2.2 – Структура показателей качества ЖКУ

Одним из главных критериев оценки качества ЖКУ является показатель их надежности.

Анализ надежности ЖКУ предполагает, что отказ любого из ее элементов носит случайный и независимый характер и не вызывает изменения характеристик (не нарушает работоспособности) остальных

элементов. Работоспособное состояние любого из элементов системы оценивается как вероятность безотказной работы элемента. Система будет находиться в работоспособном состоянии только при условии совпадения работоспособных состояний всех элементов.

Таким образом, при заключении концессионных соглашений участники рынка ЖКУ в первую очередь должны уделять внимание оценке качества услуг, т.к. именно этот аспект проблемы является основой выработки управленческих решений.

Развитию договорных отношений может способствовать разработка механизма мотивации эффективного труда работников ЖКК. На основании изучения научной литературы по функционированию ЖКК мы пришли к выводу, что на сегодняшний день отсутствует методика влияния мотивации эффективного труда работников на качество предоставления ЖКУ.

2.3 Выявление тенденций развития системы жилищно-коммунальных услуг

Услуга, и в том числе жилищно-коммунальная, - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя услуг, а также деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребности потребителя.

Жилищно-коммунальные услуги охватывают сферу обслуживания населения, а также других потребителей по удовлетворению материально-бытовых потребностей.

Количество управляющих организаций в Красноярском крае изображено на рисунке 2.3.

В 2015 году количество управляющих организаций составило 295, в 2016 – 412, в 2017 – 469, в 2018 – 488, в 2019 – 498.

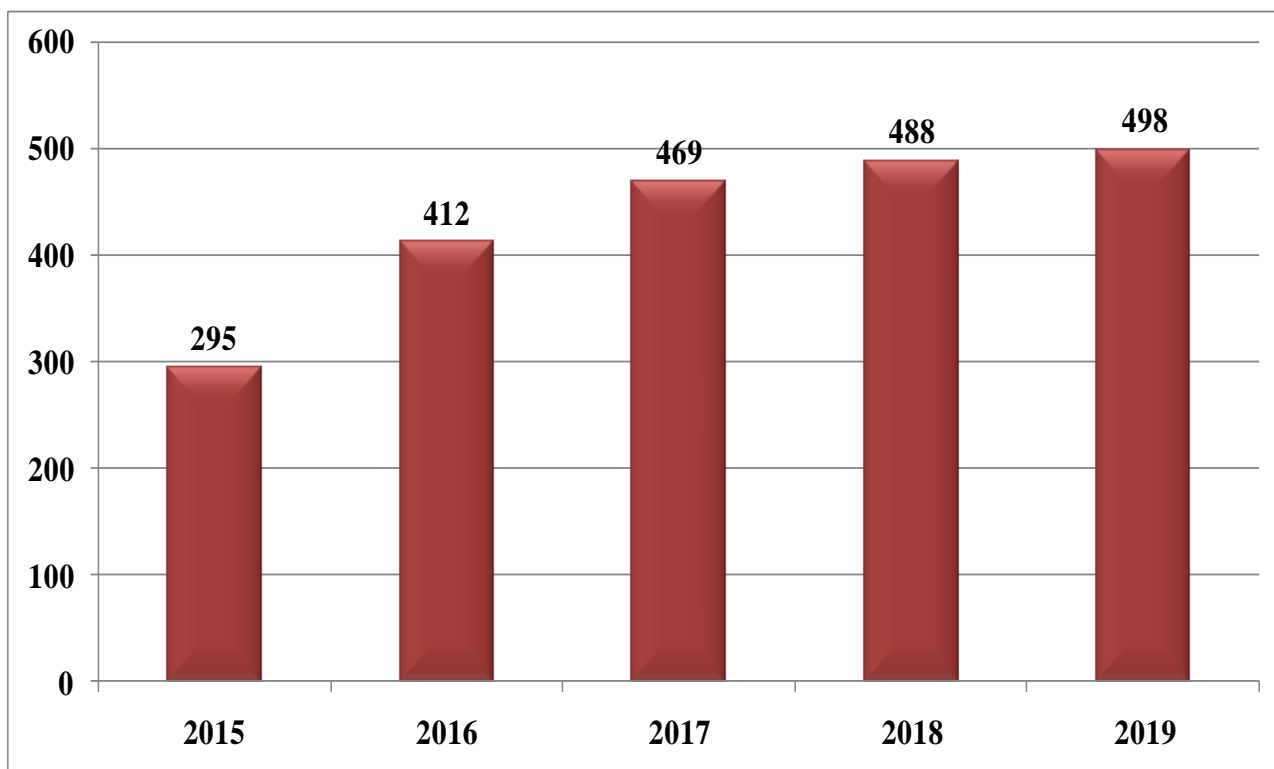


Рисунок 2.3 – Количество управляющих компаний в Красноярском крае, шт

В настоящее время в жилищно-коммунальный комплекс Красноярского края входит более 500 организаций, оказывающих услуги водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения, газоснабжения и электроснабжения, обеспечивающих благоустройство городов и сельских населенных пунктов, осуществляющих дорожно-мостовые работы, работы по озеленению и прочее.

В 2019 г. на долю организаций ЖКХ Красноярского края приходилось 3,2% оборота организаций, 4,8% - среднегодовой численности занятых в экономике, 3,7% - фонда заработной платы, 2,7% - основных фондов организаций края и 4,6% инвестиций в основной капитал от всех финансовых вложений. [18]

Прогнозируемая динамика роста управляющих компаний на ближайшие 2 года (рисунок 2.4).

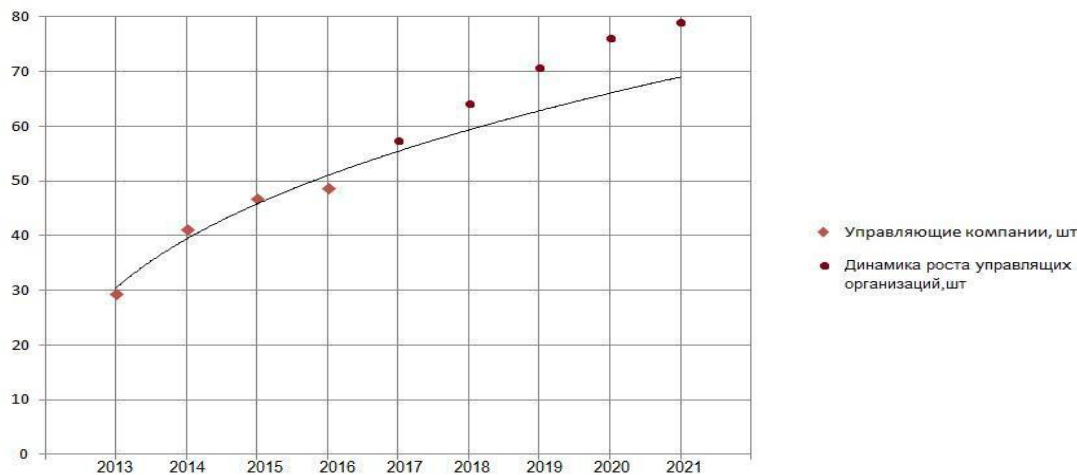


Рисунок 2.4 – Динамика роста управляющих организаций, шт

В июле 2018 года был замечен рост цен на все коммунальные услуги, включая электроэнергию, теплоснабжение, водоснабжение, водоотведение и газоснабжение, в Красноярском крае составил 8,9%. А уже с 1 июля 2019 года тарифы за коммунальные услуги в Красноярском крае поднялись на 4,4 %, что соответствует среднему индексу по России. Соответствующее распоряжение было подписано председателем Правительства РФ Дмитрием Медведевым. Тенденцию изменения тарифов за коммунальные услуги в Красноярском крае по годам можно проследить на рисунке 2.4.

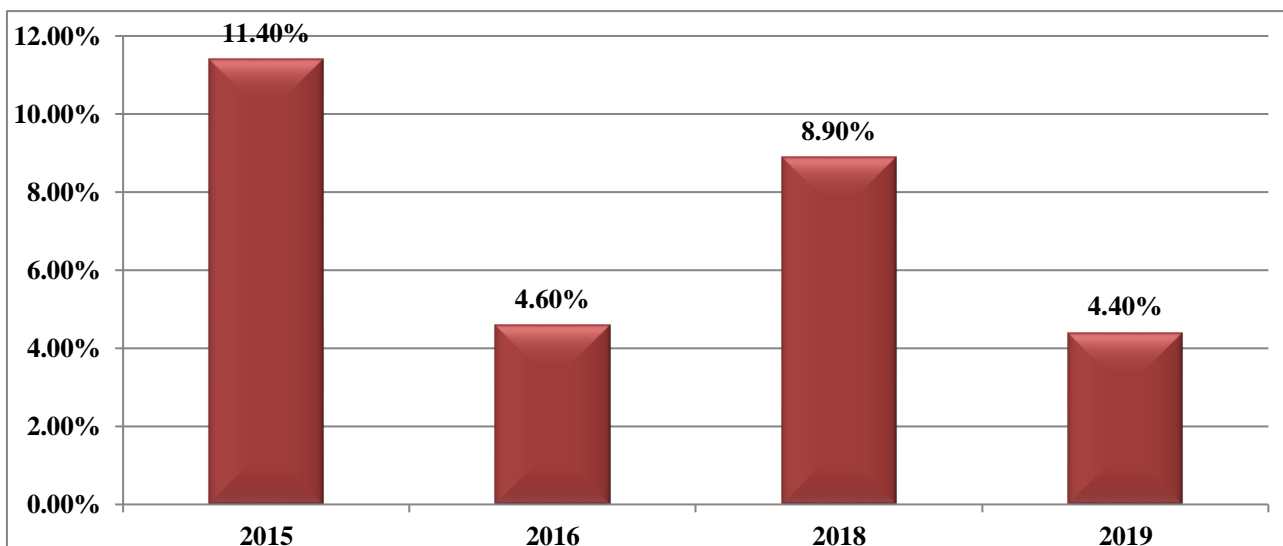


Рисунок 2.4 – Изменения тарифов за коммунальные услуги в Красноярском крае, %

Доля жилищных и коммунальных услуг в общей структуре жилищно-коммунальных услуг за последние пять лет, представлена на рисунке 2.5.

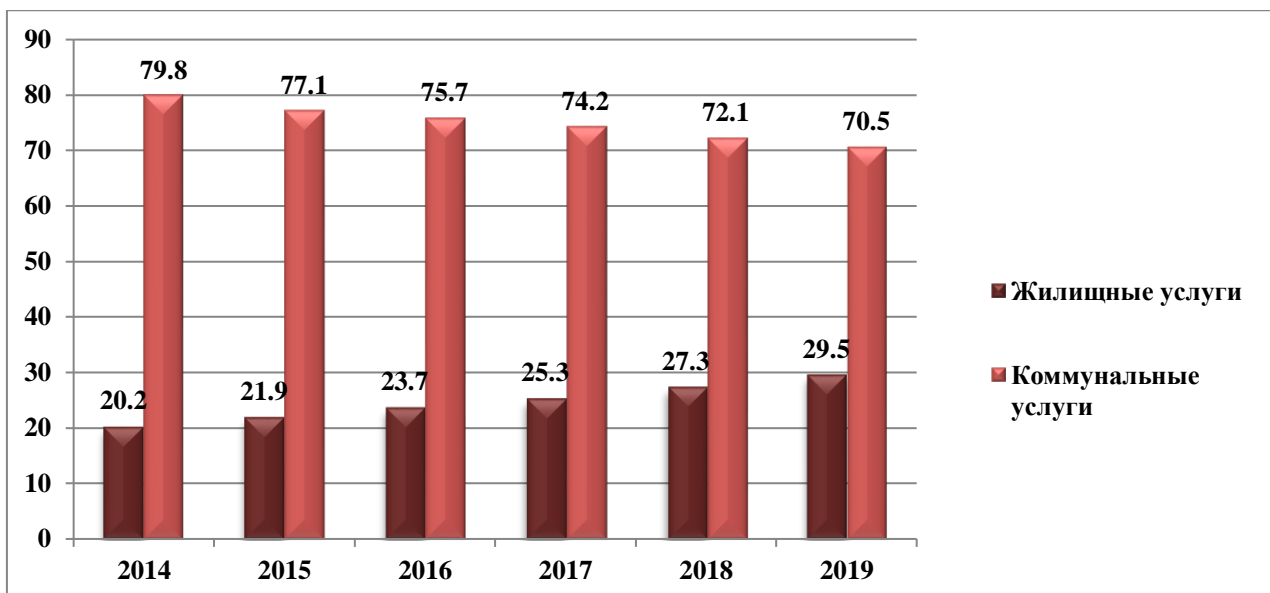


Рисунок 2.5 – Доля жилищных и коммунальных услуг в общей структуре жилищно-коммунальных услуг

Доля жилищных услуг в общей структуре жилищно-коммунальных услуг на 2019 год составляет 29,5%, доля коммунальных - 70,5%. На протяжении последних лет общая структура оставалась практически неизменной. [18]

Прогнозируемая динамика роста доли жилищных и коммунальных услуг в общей структуре жилищно-коммунальных услуг за последующие 3 года (рисунок 2.6).

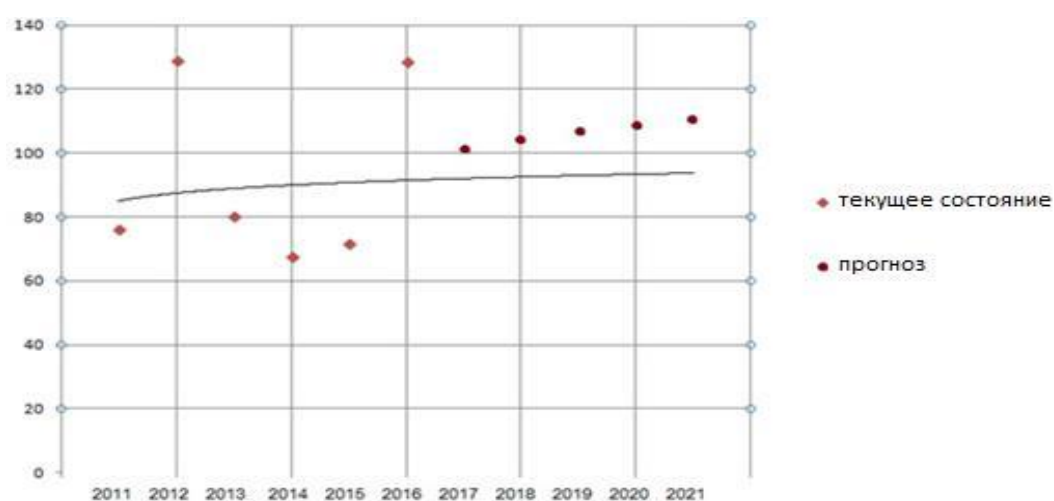


Рисунок 2.6 – Прогнозируемая динамика роста доли жилищных и коммунальных услуг в общей структуре жилищно-коммунальных услуг

Направления развития системы ЖКХ в г. Красноярске определяются властями различных уровней: федерального, регионального, местного. На сегодняшний день развитие системы ЖКХ определяют следующий документ. Для Красноярска одним из основных документов в области направления развития системы ЖКХ является «Проект стратегии социально-экономического развития Красноярского края до 2030 года» [23], где существует пункт «Жилищно-коммунальный комплекс».

В пункте 3.5 «Жилищно-коммунальный комплекс» выделены следующие направления развития жилищно-коммунального комплекса Красноярского края – содействие обеспечению населения доступным и качественным жильем:

- создание условий для развития массового жилищного строительства путем снятия административных барьеров на рынке жилищного строительства, содействия обеспечению жилищного строительства земельными участками и их инфраструктурному обустройству;

- стимулирование инвесторов к созданию рынка доступного арендного жилья, развитие некоммерческого жилищного фонда для граждан, имеющих невысокий уровень дохода;

- создание условий для развития ипотечного жилищного кредитования, в том числе путем выпуска ипотечных ценных бумаг и инфраструктурных облигаций (краевая ипотека);

- стимулирование применения в жилищном строительстве новых технологий и материалов, в том числе отвечающих требованиям энергосбережения;

- создание условий для применения при строительстве малоэтажного жилья автономных технологий энергообеспечения коммунальной инфраструктуры.

Развитие и модернизация коммунальной инфраструктуры (систем теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения), осуществляемое с привлечением бюджетного финансирования и средств частных инвесторов в

рамках государственно-частного партнерства (ГЧП). С использованием механизмов ГЧП в софинансировании проектов модернизации ЖКХ в первую очередь могут быть реализованы проекты по выводу из эксплуатации теплоисточников с низкой эффективностью и замены их на новые виды теплоисточников (мини-ТЭЦ, комбинированные модульные теплоисточники, котлы «Терморобот»), прежде всего в северных территориях края. Ключевым фактором привлечения частных инвесторов в отрасль является положительное решение вопроса о сохранении высоких действующих (инвестиционных) тарифов на период окупаемости вложенных инвесторами средств, которое может быть достигнуто путем введения «регуляторного договора» либо иных механизмов.

Совершенствование управления жилищным фондом:

- создание реального рынка услуг и работ по управлению, содержанию и ремонту многоквартирных домов;
- формирование эффективной системы своевременного проведения капитального ремонта многоквартирных домов;
- осуществление государственного контроля за состоянием многоквартирных домов в соответствии с требованиями безопасности и энергоэффективности, но без вмешательства в экономическую деятельность хозяйствующих субъектов;
- содействие росту информированности и правовой грамотности собственников жилых помещений в отношении управления своими многоквартирными домами.

Регулирование градостроительной деятельности:

- обеспечение территорий края актуальными документами территориального планирования, градостроительного зонирования, проектами планировок и межевания и создание региональной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности;
- формирование на базе разработанных документов территориального планирования инвестиционных комплексных проектов по

градостроительному развитию новых районов и их реализация с использованием механизмов государственно–частного партнерства;

- предупреждение и пресечение монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции хозяйствующих субъектов в сферах жилищного строительства.

Важной в сфере развития системы ЖКХ в Красноярске является, действующая государственная программа Красноярского края «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального хозяйства и повышение энергетической эффективности» [24] ответственным исполнителем которой является Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края. Соисполнителями являются:

1. Региональная энергетическая комиссия Красноярского края.
2. Служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края.

В данную программу включены следующие подпрограммы:

1. «Модернизация, реконструкция и капитальный ремонт объектов коммунальной инфраструктуры муниципальных образований».
2. «Чистая вода».
3. «Развитие объектов социальной сферы, капитальный ремонт объектов коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда муниципальных образований».
4. «Обеспечение доступности платы граждан в условиях развития жилищных отношений».
5. «Обеспечение реализации государственной программы и прочие мероприятия».

Отдельное мероприятие: Система технического водоснабжения для искусственного освежения горнолыжных трасс «Академия зимних видов спорта», г. Красноярск, Октябрьский район.

Целями государственной программы являются:

- обеспечение населения Красноярского края качественными жилищно-коммунальными услугами в условиях развития рыночных отношений в отрасли и ограниченного роста оплаты жилищно-коммунальных услуг;

- создание предпосылок, направленных на внедрение экономических механизмов в отрасль жилищно-коммунального хозяйства.

Задачами государственной программы являются:

- Развитие, модернизация и капитальный ремонт объектов коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда Красноярского края;

- Создание предпосылок, направленных на внедрение экономических механизмов в отрасль жилищно-коммунального хозяйства и обеспечение доступности предоставляемых коммунальных услуг;

- Повышение надежности функционирования систем жизнеобеспечения населения;

- Создание условий для эффективного, ответственного и прозрачного управления финансовыми ресурсами в рамках выполнения установленных функций и полномочий.

В государственной программе запланирован уровень износа коммунальной инфраструктуры до 59,0% в 2020 году.

Первым приоритетом государственной политики является улучшение качества жилищного фонда, повышение комфортности условий проживания.

В рамках данного приоритета планируется реализация мер по обеспечению комфортных условий проживания и предоставлению жилищно-коммунальных услуг по доступным ценам для собственников и нанимателей жилых помещений в многоквартирных домах, в том числе мер по:

1. Обеспечению проведения капитального ремонта многоквартирных домов, в том числе для увеличения уровня их благоустройства (обеспеченности коммунальными услугами), существенного повышения их энергетической эффективности, за счет создания региональных систем

капитального ремонта, а также путем внедрения устойчивых механизмов и инструментов финансовой поддержки проведения капитального ремонта;

2. Улучшению качества управления и содержания общего имущества многоквартирных домов путем поддержки объединений собственников жилья и развития конкуренции в сфере управления жилой недвижимостью;

3. Развитию конкуренции в сфере предоставления услуг по управлению многоквартирными домами;

4. Обеспечению доступности для населения стоимости жилищно-коммунальных услуг за счет реализации мер по энергоресурсосбережению и повышению эффективности мер социальной поддержки населения;

5. Совершенствованию системы государственного учета жилищного фонда, контроля и надзора за техническим состоянием жилых зданий.

Кроме того, будут созданы условия для развития банковского кредитования товариществ собственников жилья, других объединений граждан в жилищной сфере, управляющих компаний на цели проведения капитального ремонта при оказании товариществам мер государственной поддержки, обеспечено законодательное регулирование предоставления социальных выплат на проведение капитального ремонта многоквартирных домов собственникам жилья с низкими доходами.

В законодательстве Российской Федерации планируется сформировать необходимые правовые основы для создания в субъектах Российской Федерации эффективных и устойчивых механизмов финансирования капитального ремонта многоквартирных домов за счет организационного обеспечения процесса планирования проведения капитального ремонта многоквартирных домов и вовлечения в его финансирование средств собственников помещений в многоквартирных домах, а также конкретизировать обязанность собственников помещений в многоквартирном доме оплачивать расходы на капитальный ремонт общего имущества.

Контроль за функционированием регионального фонда капитального ремонта осуществляет служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края.

Вторым приоритетом государственной политики является модернизация и повышение энергоэффективности объектов коммунального хозяйства.

В соответствии с Указом N 600 планируется реализовывать меры по обеспечению благоприятных условий для привлечения частных инвестиций в сферу жилищно-коммунального хозяйства Красноярского в целях решения задач модернизации и повышения энергоэффективности объектов коммунального хозяйства, в том числе установлены долгосрочные тарифы на коммунальные ресурсы, а также определены величины тарифов в зависимости от качества и надежности предоставляемых ресурсов.

Также продолжено внедрение ресурсосберегающих технологий и создание условий для более широкого использования малой энергетики и возобновляемых видов топливно-энергетических ресурсов в жилищно-коммунальном хозяйстве.

В целях обеспечения населения питьевой водой, соответствующей требованиям безопасности и безвредности, установленным санитарно-эпидемиологическими правилами, особое внимание будет уделено модернизации систем водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод.

В результате планируется создание благоприятных условий для реализации инвестиционных проектов на основе государственно-частного партнерства, что позволит осуществить масштабную модернизацию систем коммунальной инфраструктуры с использованием энергоэффективных и экологически чистых технологий, повысить надежность и эффективность производства и поставки коммунальных ресурсов.

В ближайшие три года на реализацию государственной программы «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального хозяйства» направят более 23 млрд рублей. Средства пойдут на повышение надежности

работы всех систем жизнеобеспечения, в том числе на капитальный ремонт 25 котельных с заменой оборудования, восстановление 19 скважинных водозаборов и 21 водонапорной башни, реконструкцию, ремонт и капремонт 46,2 км инженерных сетей: тепловых — 8,6 км, водопроводных — 32,3 км, канализационных — 3 км и электрических — 2,3 км.

Кроме того, завершится строительство 6 объектов — очистных сооружений в селе Тасеево, в поселках Березовский и Балахта, котельной в селе Тесь Минусинского района, тепловых сетей и системы водоснабжения в городе Енисейске.

В целом программы развития ЖКХ в Красноярске можно охарактеризовать, как прогрессивные и отвечающие современным проблемам отрасли. Система установки целей и основных этапов программ также являются достаточно корректными. Основной положительной чертой является бюджетное финансирование сферы, без которого в современных реалиях невозможно достигнуть успехов в развитии и сохранении основных фондов. К недостаткам следует отнести отсутствие детальных этапов реализации программ, порядок проверки выполнения целевых показателей.

Выводы по второй главе:

Исследование существующих подходов к оценке качества ЖКУ позволило нам сформировать обобщенную систему показателей и критериев, позволяющих оценить качество жилищно-коммунального обслуживания непосредственно на уровне отдельных видов ЖКУ: показатели и критерии, применяемые для оценки качества жилищных услуг (по техническому обслуживанию, санитарному содержанию здания и придомовой территории), коммунальных услуг (водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение, отопление, электроснабжение, газоснабжение) и жилого фонда (по техническому состоянию элементов жилых зданий).

3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности функционирования системы управления качеством жилищно-коммунальных услуг на примере г. Красноярска

3.1 Исследование механизмов управления качеством жилищно-коммунальных услуг

В России широко применяются различные методы системного управления качеством ЖКУ. Управляющие компании и ТСЖ нашего города взяли на свое вооружение такие модели управления как: модель качества услуг ЖКХ Парасуримана Э., В. Цайтамла и Л. Берри, модель системы управления модель А. Фейгенбаума и модель Эттингера- Ситтига. Далее мы рассмотрим данные модели управление подробно.

Одним из основных резервов дифференцирования сферы услуг ЖКХ является постоянное предложение более качественного в сравнении с конкурентами сервиса. Ключ к привлечению целевого сегмента покупателей к потреблению услуг ЖКХ – удовлетворение ожиданий клиентов относительно качества обслуживания. Ожидание потребителей формируются под воздействием их прошлого опыта, слухов и рекламы. Покупатели выбирают поставщика необходимой им услуги ЖКХ и после ее предоставления сравнивают собственные впечатления и ожидания. Если восприятие ценности сервиса не соответствует предварительному представлению, покупатель теряет интерес к продавцу услуги ЖКХ. Если его ожидания удовлетворены на высоком уровне, он склонен вновь обратиться к поставщику качественных услуг ЖКХ.

Парасуриман Э., В. Цайтамл и Л. Берри предложили механизмы управления качеством услуг ЖКХ и определили основные требования к высококачественному сервису, где выделен ряд противоречий, детерминирующий неудовлетворенность потребителей качеством услуг ЖКХ:

- противоречие между ожиданиями потребителей и представлениями менеджмента качества услуг ЖКХ;

- противоречие между представлениями менеджмента качества услуг ЖКХ и требованиями к качеству услуг;

- противоречие между требованиями к качеству сервиса и предоставлением услуг ЖКХ;

- противоречие между обслуживанием ЖКХ и внешними коммуникациями;

- противоречие между восприятием услуг ЖКХ и ожиданиями относительно сервиса.

- противоречие между органом власти и поставщиком (монополистом, например)

К признакам высокого качества сервиса относятся (в порядке значимости):

- надежность (способность выполнять обещанные услуги ЖКХ точно и основательно);

- отзывчивость (желание помочь потребителю и обеспечить надлежащий сервис);

- убежденность (компетентность, ответственность, уверенность и вежливость обслуживающего персонала);

- сочувствие (выражение заботы, индивидуальный подход к потребителю услуг ЖКХ);

- материальность (возможность увидеть оборудование, приборы, средства контроля и управления, персонал, наличие информационных материалов).

Образцовая компания сферы услуг ЖКХ должна характеризоваться наличием системы стратегического планирования, стремлением руководства к повышению качества сервиса ЖКХ, высокими стандартами обслуживания, системой контроля над представлением услуг, системой удовлетворения

жалоб потребителей. Особое внимание уделяется в ней персоналу и возможности удовлетворения клиентов.

Руководство компании сферы ЖКХ должно, сохраняя низкий уровень транзакционных издержек, добиваться повышения производительности. Обычно выделяют следующие способы повышения эффективности деятельности сервисных организаций сферы ЖКХ:

1. Повышение профессионального уровня персонала, усовершенствование системы отбора и обучения сотрудников.
2. Увеличение набора предлагаемых услуг ЖКХ за счет некоторого снижения качества обслуживания.
3. Индустриализация сервиса, основанная на улучшении технического оснащения и стандартизации процесса предоставления услуг ЖКХ.
4. Внедрение инноваций.
5. Повышение эффективности обслуживания.
6. Побуждение потребителей к самообслуживанию.
7. Использование новых информационных технологий для экономии времени предоставления услуг и снижения транзакционных издержек.

Процесс повышения качества услуг ЖКХ неразрывно связан с безопасностью услуг, который осуществляется в рамках нормативного правового поля, изображен на рисунке 3.1.

Развитие систем управления качеством (СУК) в сфере услуг ЖКХ характеризуется существенным запаздыванием от формирования и наполнения соответствующих парадигм качества услуг. До настоящего времени «базовой» системой управления качеством услуг ЖКХ является модель СУК А. Фейгенбаума, в соответствии с которой потребитель услуг ЖКХ должен получать только «годные» услуги, причем основные усилия ЖКХ должны быть направлены на итоговый контроль качества услуг. Данная СУК услуг ЖКХ концептуально организованная и наполненная в СССР в 90-х

гг. XX в. привела к резкому росту транзакционных затрат, поскольку даже незначительное повышение качества услуг ЖКХ всегда сопровождалось ростом затрат на его обеспечение.

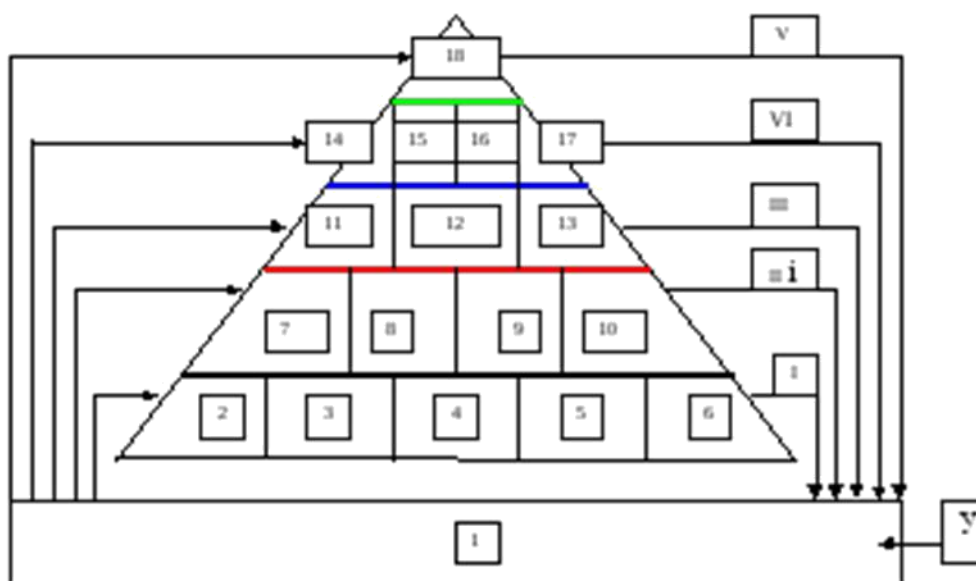


Рисунок 3.1 – Модель системы управления качеством услуг ЖКХ А.Фейгенбаума, где I, II, III, IV, V - уровни управления: 1- выбор методов контроля качества услуг; 2- оценка качества продукции различных поставщиков; 3 - разработка планов приема материалов и оборудования; 4 - контроль измерительных приборов; 5 - предварительная оптимизация затрат на качество; 6 - планирование системы обеспечения качества; 7 - испытания прототипов услуг, определение уровня их безопасности и надежности; 8 - оценка эффективности различных методов контроля; 9- анализ стоимости затрат на обеспечение качества; 10 - разработка технологии контроля качества услуг; 11 - обратная связь и контроль качества услуг; 12 - разработка системы информации о качестве услуг; 13 - контроль новых проектов; 14 - входной контроль материалов и комплектующих изделий; 15 - контроль качества процессов ЖКХ; 16 - анализ и улучшение процессов ЖКХ; 17 - комплексный контроль качества; 18 - институциональный регулятор; У - ставка, определяющая соответствующий уровень качества услуг ЖКХ.

Ослабление указанного противоречия возможно с переходом на систему УК услуг ЖКХ на базе модели Эттингера – Ситтига, изображенная на рисунке 3.2.

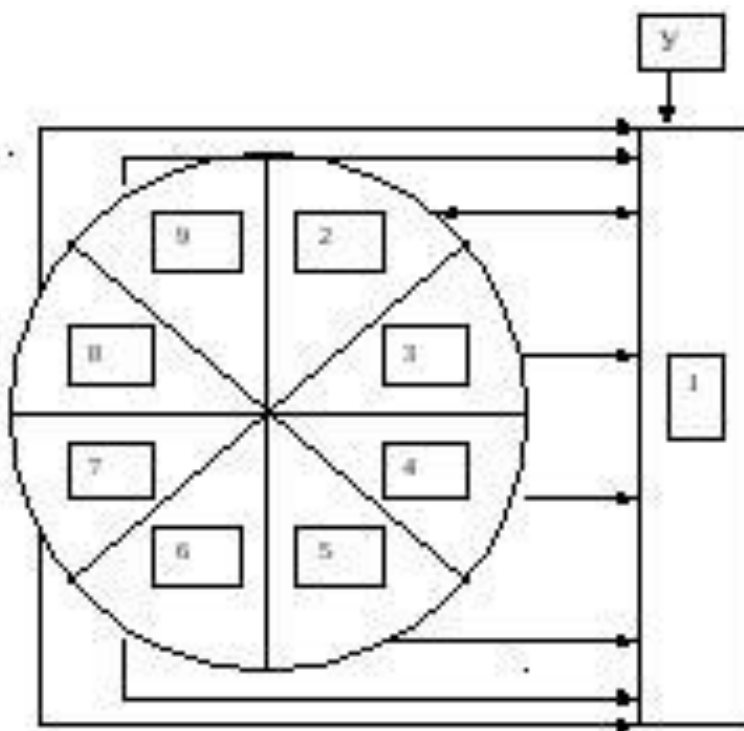


Рисунок 13 – Модель системы УК услуг ЖКХ Эттингера- Ситтига, где
1 - изучение спроса на услуги ЖКХ; 2 - формирование целей; 3 -
формирование услуг; 4 - планирование процессов ЖКХ; 5 -
производство услуг ЖКХ; 6 - распределение услуг ЖКХ; 7 - обслуживание
потребителей после сбыта услуг; 8 - сервисное обслуживание и эксплуатация
услуг ЖКХ; 9 - институциональные и инвестиционные регуляторы; У -
ставка, определяемая уровнем качества и конкурентоспособности
производителя услуг ЖКХ.

В отличие от модели А. Фейгенбаума модель Эттингера-Ситтига учитывает необходимость управления функциональным качеством услуг ЖКХ под влиянием спроса на качество соответствующих услуг. Попытки внедрения данной СУК услуг ЖКХ начались в России с организацией компании «Российские коммунальные системы» как одной из разновидностей финансово-промышленной группы. В настоящее время компания работает в

12 регионах РФ и в 200 муниципальных образованиях. Но особых изменений пока не заметно.

Достижение высокого качества – это результат работы всего ЖКХ, которая должна включать все элементы деятельности. Отсюда следует, что такая большая и важная подсистема ЖКХ как система менеджмента качества переходит границы других систем этого ЖКХ, существенно влияющих на качество (проектирование, производство, снабжение, сервис и др.). А это говорит нам о том, что на современном этапе систему менеджмента качества следует рассматривать не как подсистему, а как всю систему внутрифирменного управления, функционирование которой нацелено на критерии качества выпускаемой услуги, процессов и всей многообразной деятельности (система менеджмента качества ЖКХ должна слиться и стать системой управления всем ЖКХ). Именно так любое подразделение ЖКХ сможет достичь, поддержать и повышать эффективность своих возможностей, удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон (работников, поставщиков, акционеров и др.).

Система менеджмента качества имеет простую иерархическую структуру, состоящую из трех уровней:

1. Генеральный директор – работает над улучшением системы на основе отчетов по эффективности системы.

2. Ответственный за качество – готовит отчеты по системе менеджмента качества на основании результатов проверки, полученных аудиторами.

3. Аудиторы – системно грамотные люди в вопросах качества - эксперты.

При аудите ЖКХ все должны им подчиняться. Задача аудиторов искать пути улучшения систем менеджмента качества.

Система менеджмента качества состоит из организационно самостоятельных, но взаимосвязанных элементов. В каждую современную систему менеджмента качества должны быть обязательно включены

следующие элементы стандартов ИСО серии 9000, обеспечивающих ее эффективность:

1. Ответственность руководства. Этот элемент подразумевает не только юридическую ответственность, предусматривающую возмещение причиненного ущерба, но, прежде всего, это принятые на себя руководством ЖКХ обязательства в области обеспечения качества. Некачественная работа руководства влечет за собой неудовлетворительное качество работы остальных работников.

2. Основы систем менеджмента качества. Данный элемент включает в себя фундаментальные положения эффективного менеджмента качества:

- система качества взаимосвязана со всеми видами деятельности ЖКХ и ее действие распространяется на все этапы жизненного цикла услуг и процессы от первоначального выявления потребностей рынка до конечного удовлетворения установленных требований;

- руководители ЖКХ должны инициировать, разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии систему качества;

- в рамках общей организационной структуры ЖКХ четко устанавливаются функции, относящиеся к системе качества;

- руководство ЖКХ выделяет все ресурсы, необходимые для проведения политики в области качества и достижения поставленных целей;

- все виды деятельности, выполняемые в системе менеджмента качества, документируются в форме рабочих процедур;

- система менеджмента качества включает документированные процедуры управления функциональными, техническими и физическими характеристиками услуг;

- все элементы, требования и положения, установленные системой качества, должны быть надлежащим образом документированы;

- все элементы системы качества должны быть предметом регулярного внутреннего аудита качества;

- система качества должна подвергаться регулярному анализу и оцениванию со стороны руководства ЖКХ;

- система качества должна способствовать непрерывному улучшению качества.

3. Качество в рамках маркетинга. Маркетинговая деятельность ЖКХ должна быть направлена на определение уровня качества услуг, удовлетворяющего текущим и перспективным требованиям потребителей.

4. Качество при проектировании и разработке услуг. Данный элемент заключается в установлении и стандартизации всех этапов проектирования и разработки услуг; в назначении должностных лиц, ответственных за их надлежащее выполнение; в выделении соответствующих ресурсов; в организации эффективного взаимодействия участников работы; и, наконец, в оценке проекта на всех этапах его создания.

5. Качество закупок. Этот элемент системы качества должен обеспечить непрерывность и стабильность производственного процесса приобретением, доставкой и использованием материальных ресурсов, необходимых основному и вспомогательному производству и отвечающих по количеству и качеству установленным требованиям, гарантирующим выполнение всех условий контракта.

6. Качество процессов. Чтобы обеспечить качество процессов стандарт ИСО-9004-1 выделяет следующие основные задачи:

- планирование процессов;

- проверка возможности технологических процессов;

- контроль и регулирование характеристик качества вспомогательных материалов и промышленной среды;

- транспортировка услуг.

7. Управление процессами. Данный раздел эффективной системы качества связан с планированием, контролем, регулированием и оцениванием процессов производства, монтажа и технического обслуживания услуг.

8. Проверка услуг. Основные направления проверки услуг это: входной контроль и испытания покупных материалов и комплектующих изделий; контроль и испытания услуг в процессе производства; контроль и испытания готовых услуг.

9. Управление контрольно-измерительной аппаратурой и испытательным оборудованием. Эффективность данного элемента системы менеджмента качества основана на постоянном управлении всеми средствами измерений, используемыми при производстве, монтаже и обслуживании услуг.

10. Управление несоответствующими услугами. Заключается в защите потребителей от непреднамеренного получения услуг, не отвечающих установленным требованиям и предотвращении избыточных затрат из-за брака:

- обнаружение несоответствующих услуг;
- обследование несоответствующих услуг;
- предупреждение повторного возникновения дефекта.

11. Корректирующие и предупреждающие действия. Корректирующее действие – это действие, предпринятое для устранения причин уже существующего дефекта или нежелательной ситуации и для предотвращения их повторного возникновения. Предупреждающее действие – это действие, предпринятое для устранения причин еще не обнаруженного, но предполагаемого дефекта или нежелательной ситуации. Корректирующие и предупреждающие действия направлены на постоянное поддержание и улучшение всех объектов системы менеджмента качества.

12. После производственная деятельность. Данный элемент системы качества включает в себя хранение, поставку, монтаж, послепродажное обслуживание, наблюдение за эксплуатацией услугами у потребителей.

13. Безопасность продукции. Этот элемент системы качества подразумевает отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения услугами ущерба. Безопасность услуг должна обеспечиваться,

начиная с ее разработки. В настоящее время безопасность услуг диктуется нормами безопасности и законодательством, а контролируется путем проведения ее сертификации.

Для создания системы управления качеством ЖКХ требуется стратегическое решение высшего руководства организации. На проектирование и внедрение системы менеджмента качества ЖКХ влияют меняющиеся запросы, особенно цели, выпускаемые услуги, применяемые процессы, размер и структура ЖКХ.

3.2 Выявление проблем функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве

Идеальное жилищно-коммунальное хозяйство буквально «невидимо» для обывателей. Конечная цель и единственный заметный результат при подобной деятельности – это создание комфортных безопасных условий для проживания людей и обеспечение бесперебойного функционирования инфраструктуры.

В ходе выполнения курсового проекта, был проведен опрос респондентов, который помог выявить реальное положение дел в сфере ЖКХ. Результаты анкетирования показали, какие проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства больше всего волнуют жителей города Красноярска

В таблице 3.1 приводится рейтинг проблем жилищно-коммунального хозяйства в городе Красноярск.

Таблица 3.1 – Рейтинг проблем ЖКХ в г. Красноярске.

Наименование	Количество, %
Высокие тарифы на коммунальные услуги	35
Дом требует ремонта, старые коммуникации	29
Неблагоустроенность территории	11
Плохие дороги на придомовой территории	10

Окончание таблицы 3.1

Наименование	Количество, %
Плохая уборка, не вывозят мусор, грязь, плохой запах	8
Перебои с подачей электроэнергии, воды, проблемы с отоплением	7

Таким образом, жителей города больше всего волнуют высокие тарифы на коммунальные услуги, а необходимость ремонта дома на втором месте в рейтинге острых проблем в ЖКХ. И лишь немногие жалуются на перебои с подачей электроэнергии, воды, проблемы с отоплением.

Так же у жителей города спрашивали, обращались ли они лично с какими-либо заявлениями (жалобами) по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в администрацию города/района. На что «Да, обращались» - ответило 43 % опрошенных, и не обращались с жалобами 57% респондентов.

Оценка полученных ответов на обращение с какими-либо заявлениями (жалобами) по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в администрацию города/района сведена в таблице 6.

Таблица 3.2 – Оценка ответа, полученного на Ваше заявление (обращение, жалобу) по вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

Наименование	Количество проголосовавших, %
Ответ полностью удовлетворил	10
За получением ответа приходилось обращаться более одного раза	15
В ответе не указан конкретный срок исполнения моего вопроса, изложенного в заявлении	23
Полученный ответ не соответствует моему запросу	30
Полученный ответ неконкретен (то ли решилась моя проблема, то ли нет), одним словом – отписка	11
Ответ так и не был получен	9
Затрудняюсь с ответом	2

По данным Роспотребнадзора красноярцы стали жаловаться на некачественные услуги в сфере ЖКХ в 3,5 раза чаще: за первое полугодие 2017 года поступило около тысячи обращений. В прошлом году за аналогичный период было всего 288 подобных жалоб [25].

Помимо прочего у жителей Красноярска спросили, какие меры по улучшению деятельности жилищно-коммунальных организаций, на Ваш взгляд, повысят ее качество. И большинство отдали свой голос за ужесточение ответственности за предоставление некачественных услуг, а это 81 % респондентов.

Немало важным вопросом в анкете стал оценка состояния дел в ЖКХ. Мнение горожан разделились следующим образом: за хорошо проголосовало 12 % опрошенных, за удовлетворительно отдали голос 14 % жителей Красноярска. А за плохо 74 % респондентов.

Однако с переходом на рыночные отношения в России по-прежнему остается «пренебрежительное» отношение к проблеме качества.

На наш взгляд, основными причинами такого явления можно считать:

- многие руководители предприятий не адаптировались к рыночным условиям, нет правильных, четко направленных действий по решению проблем в области качества;
- недостаточный опыт у российских предприятий по созданию и развитию системы менеджмента качества;
- отсутствие, или слабое управление затратами на качество продукции в самой системе менеджмента качества;
- снизилась роль государства, ее законодательных и исполнительных органов в создании условий для решения этой важной проблемы;
- отсутствует национальная программа по достижению высокого уровня качества.

Качественное управление услугами ЖКХ невозможно без должного финансирования и денежных вливаний. Статистика показывает, что падение доходов населения привело к увеличению задолженности перед жилищно-

коммунальным сектором. В 2018 году сумма достигла 1,34 трлн. руб. Из них около 650 млрд. руб. – долги населения. Остальная часть задолженности лежит преимущественно на управляющих организациях. В таблице представлены сравнительные данные по установленному уровню оплаты ЖКХ по субъектам РФ и фактическому на второе полугодие 2018 года.

На современном этапе рыночной экономики происходит активное развитие принципов и методов управления качеством, обеспечивающих совершенствование управления качеством продукции, услуг и организацией в целом. В этих условиях механизмы управления качеством претерпевают значительные изменения, связанные со спецификой и конкретными условиями деятельности организаций. Качество в настоящее стало стратегией многих организаций и рассматривается как основная составляющая конкурентного преимущества продукции и услуг.

Проблемы формирования механизма системы менеджмента качества в любой отрасли народного хозяйства в последние годы становятся все актуальнее. Перемены в обществе и экономике заставляют руководителей предприятий все больше внимания уделять изучению рынка, подбору персонала и другим вопросам, составляющих достаточно большой круг управленческих проблем. Сегодня качество - это единственная возможность добиться успеха в мире высокой конкуренции.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является важнейшей сферой социально-экономической структуры общества. Качество ее функционирования на базе равноправного существования в данной сфере всех форм собственности позволяет создать поле качества экономических отношений собственников услуг ЖКХ и создать сетевую среду для реализации принципов социально-ориентированной рыночной экономики.

Противоречия между существующей системой ЖКХ и требованиями рыночной экономики отображаются также в том, что у предприятий ЖКХ отсутствует экономическая заинтересованность в повышении качества услуг в соответствии с запросами потребителей в отношении объема, режима

потребления получаемых услуг. Неподготовленность предприятий ЖКХ к работе в системе рыночных отношений объясняется также тем, что в настоящий момент их экономические интересы не требуют повышения качества функционирования на всех уровнях управления, что особо наглядно проявляется в существовании в их деятельности до сих пор затратных (в основном транзакционных) тенденций.

Вопросы повышения качества услуг ЖКХ, поиск резервов, возможности контроля рассматриваются на государственном уровне, на уровне профессиональных объединений. Контроль за качеством услуг ЖКХ становится общественно значимым, причем проведение международных конференций по реализации стратегии TQM (Total Quality Management - глобальный менеджмент качества) на базе открытых международных стандартов качества товаров, продукции и услуг ИСО 9000 и ИСО 14000 даёт представление о том, что в данный момент задача поиска резервов повышения качества услуг ЖКХ является актуальной для зарубежных организаций и отечественного ЖКХ.

Сегодня перед ЖКХ стоит задача совершенствования технологии оказания услуг, обеспечения их качества и повышения качества и эффективности деятельности посредством формирования системы менеджмента качества (СМК) с целью получения конкурентного преимущества.

Анализ применяемых подходов к оценке качества демонстрирует, что в них не взаимосвязаны показатели качества жилого фонда, видов работ по предоставлению услуг и жилищные услуги. При таком подходе не появляется возможности разработки прозрачных договорных отношений, учитывающих условия оплаты в зависимости от объекта, видов работ и предоставляемых ЖУ.

Несколько проще, с точки зрения восприятия потребителем, обстоит дело с коммунальными услугами. КУ достаточно понятно характеризуются частными показателями качества, ощущаемыми потребителем повседневно

(температура воздуха или воды, напор воды, органолептические свойства и т.д.) и которые часто допускают объективное измерение или простую оценку потребителем с помощью подручных средств.

Основным документом федерального уровня, определяющим права потребителей коммунальных услуг, являются «Правила предоставления коммунальных услуг».

Правила разработаны с целью защиты прав потребителей коммунальных услуг на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между исполнителями и потребителями услуг по теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации (далее - услуг).

Следует отметить, что действующие Правила не в полной мере решают поставленную задачу и требуют доработки. Главная проблема заключается в неработоспособности механизмов контроля качества КУ и снижения населению платежей, выплаты компенсаций при нарушении качества и режима предоставления КУ. Это, в первую очередь, касается необходимости перехода от необъективности точечной (однограничной) оценки качества, которая используется для многих показателей, к интервальной. Например, в настоящее время не задается верхняя граница температуры жилого помещения, и перегрев квартиры относится к числу оказанных качественных услуг. Требуется также пересмотреть подход к факту оказания услуги: признать, что услуга не оказана, если хоть один из ее частных показателей выходит за границы утвержденных интервалов качества.

Проведенный анализ показывает, что существует объективная необходимость в разработке муниципальных правил предоставления ЖКУ, гармонизирующих требования потребителей ЖКУ и реальные возможности конкретного муниципального образования.

В основу данных правил должен быть положен стандарт качества на жилищные и коммунальные услуги, являющийся обязательным приложением к договору между конечным потребителем и УК. Кроме того, правила

должны содержать механизмы, обеспечивающие полноценную защиту прав и законных интересов конечных потребителей ЖКУ.

До разработки и внедрения, указанных правил в практику договорных отношений остается реальная возможность злоупотреблений со стороны исполнителей при манипулировании перечнем, объемами и качеством ЖКУ.

Можно говорить, что ЖКХ является основной для развития инфраструктуры России в общем и отдельных городов в частности.

Государство в лице власти и местного самоуправления на местах отказывается признавать данный момент и сводит роль ЖКХ именно к ремонтно-контрольному направлению. Возникает вопрос о причине такого положения вещей.

Основным ответом на данный вопрос можно выдвинуть предположение о том, что, признав ЖКХ направлением развития инфраструктуры, власти будут вынуждены закладывать определенную сумму в бюджете для данной сферы деятельности.

Но проблемой в сфере ЖКХ стоит не только в отсутствии финансирования со стороны государства.

Со стороны управляющих компаний также наблюдаются множественные нарушения.

Достаточно часто встречаются ситуации, когда при проведении фактических проверок выявлялось, что многоквартирные дома обслуживаются компаниями незаконно. Общие собрания собственников жилья не проводятся, а бюллетени голосования подписаны третьими лицами.

В результате отсутствия контроля со стороны государственных и муниципальных органов и бездействия ряда правоохранительных органов формированию и деятельности управляющих компаний дана свобода действий. Результатом стало не оказание населению жилищно-коммунальных услуг на должном уровне, а также не эффективная и не целевая трата материальных ресурсов и получаемых от населения денежных средств.

В части наиболее распространенных правонарушений в деятельности управляющих компаний можно выделить:

- заключение договоров с подрядчиком на выполнение ремонтных работ с завышенной сметой, саму работу зачастую не выполняют, а составляют фиктивные акты выполненных работ;

- нарушается порядок начисления оплаты за капитальный ремонт, отсутствие структуры оплаты за содержание и ремонт жилья и не доведение их до жителей не позволяет проконтролировать их объективность.

Аналогичные нарушения имеют место и в деятельности товарищества собственников жилья (ТСЖ).

ТСЖ удобна тем, что с чиновников на местном уровне полностью снимается ответственность за возникающие ситуации в домах, все же это нельзя назвать причиной отсутствия контроля деятельности ТСЖ.

Но стоит отметить тот факт, что проблемные ситуации возникают не только со стороны организаций сферы ЖКХ.

Многие управляющие компании сталкиваются с большими проблемами в процессе осуществления деятельности, в частности:

- постоянное бюджетное недофинансирование при необходимости поддержания на соответствующем уровне санитарного состояния территорий и технической исправности инженерного оборудования жилого и нежилого фонда;

- рост дебиторской задолженности, население зачастую не всегда оплачивает всю сумму задолженности. Обязанность неплательщиков коммунальных услуг перекладывается на плечи законопослушных жильцов.

Такое обременение обосновывается длительностью судебных разбирательств по взысканию платежей с неплательщиков. Но страдают те, кто своевременно выполняет свои обязанности;

- ветхое жилье и изношенность основных фондов при отсутствии государственной поддержки.

- низкое взаимодействие элементов ЖКХ: эксплуатация жилья, водопроводно-канализационного хозяйства, сбор и утилизация твердых бытовых отходов, санитарное состояние жилья, энергоснабжение, теплоснабжение и др.

Основная сложность оценки эффективности заключается в том, что предприятия жилищного комплекса отрасли функционируют в условиях регулирования уровня рентабельности. Ограничение рентабельности не заинтересовывает предприятия в снижении затрат, так как это приводит к снижению тарифов. Особенно тяжело сложилась ситуация с затратами капитального характера. Сейчас невозможно сказать, какая доля этих затрат составляет реальные потребности отрасли, а какая лишь отражает заинтересованность предприятия в росте стоимости услуг. В конечном итоге возникает ситуация, когда утверждаются тарифы, не обеспеченные платежеспособностью населения.

Тенденция к росту необоснованных затрат продолжается, что создает реальную среду для коррупции при изменении нормативов затрат и тарифов на услуги.

3.3 Разработка мероприятий, направленных на повышение эффективности функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве

На основании результатов, полученных при помощи анкетирования, разработаны некоторые рекомендации.

Судя по результатам анкетирования, большинство людей недовольны высокими тарифами на предоставляемые услуги ЖКХ, а также весьма низким качеством данных услуг. В связи с этим необходимо на законодательном уровне необходимо пересмотреть системы тарифообразования – максимальная простота и ориентированность на население. За качеством услуг ЖКХ установить государственный контроль.

Невозможно переоценить роль Государства в преобразовании системы жилищно-коммунального хозяйства.

Одной из немаловажной проблемы жителей города стало отсутствие отклика у администрации города/района на их жалобы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Решение данной проблемы станет ужесточение мер за недобросовестную деятельность управленцев, а также введение правовой ответственности за недобросовестную деятельность управляющих организаций.

Так же жители Красноярска недовольны качеством жилищных услуг.

Решением проблемы станет общественный контроль. Создание общественных организаций для осуществления контроля за проведением капитального ремонта, оценки качества и стоимости работ, запрашивания конкретных услуг (расширение парковки, детских площадок, озеленения и т.п.).

Целью совершенствования ЖКХ является создание благоприятных условий для приведения жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры к стандартам качества, которые обеспечат комфортные условия для проживания граждан. Обеспечение финансовой поддержки объектов ЖКХ, позволят обеспечить коммунальной инфраструктурой жилищные объекты, повысить качество коммунальных услуг.

В качестве решения вышеизложенных проблем, организациям в сфере ЖКХ целесообразно:

- использовать дифференцированные тарифы на жилье и коммунальные услуги, вести более строгий учет сверхнормативной площади и второго жилья, оплата которых может производиться по повышенным тарифам и ставкам, что обеспечит получение дополнительного финансирования, кроме того, следует ввести повышенные тарифы и на сверхнормативное потребление коммунальных услуг;

- рекомендуется создать при предприятии единый расчетно-кассовый центр, в который будут поступать платежи за коммунальные услуги, а в

созданной базе данных будет своевременно отслеживаться задолженность по оплате. В этих условиях размер просроченной задолженности не превышает 12–14 %;

- одним из путей сокращения задолженности может быть привлечение трудоспособных неработающих квартиросъемщиков к отработке задолженности по квартплате на вспомогательных работах в коммунальной сфере, например по уборке территорий, при проведении текущих ремонтов.

Успешная реализация данных мероприятий позволит:

- улучшить качество жилищно-коммунального обслуживания потребителей, комфортность и безопасность условий проживания граждан;

- повысить эффективность работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства и снизить затраты на предоставление жилищно-коммунальных услуг;

- повысить хозяйственную самостоятельность предприятий жилищно-коммунального хозяйства и их ответственность за качество обслуживания потребителей.

Основным мероприятием по снижению дебиторской задолженности является активная пропаганда по погашению долгов за коммунальные услуги, а также привлечение судебных органов, в случае игнорирования данной разъяснительной работы.

Что же касается контроля над деятельностью управляющих компаний и ТСЖ — в данном случае необходимо рассмотреть механизм контроля и регулирования данных взаимоотношений на уровне государства и местного самоуправления. К сожалению, в РФ многие потребители услуг не знают своих прав, либо не реализуют их в силу бесперспективности противодействия существующей системе.

Так же для успешного решения в жилищно-коммунальном хозяйстве существующих проблем специалистами правовой, экономической сферы предлагались практические и теоретические варианты решения.

Ключевые пути решения проблем в сфере ЖКУ в Красноярском крае:

1. Контроль властей. Необходимо пересмотреть системы тарифообразования – максимальная простота и ориентированность на население; введение правовой ответственности за недобросовестную деятельность организаций ЖКХ, участие в коррупционных схемах, создания фиктивных ТСЖ и т.д.; установление государственного контроля за качеством услуг, предоставляемых населению; ликвидация монополий на рынке организаций ЖКХ, создание и поддержание конкурентной среды.

2. Модернизация коммунальной инфраструктуры. Полное обновление систем коммуникаций повысит эффективность работы. Для снижения энергопотерь необходимо установить систему энергосбережения в многоквартирных домах, и усовершенствовать приборы учёта.

3. Обеспечить растущие потребности населения в энергоносителях смогут новые более мощные источники. Их создание экономически окупится менее чем за пять лет – привлекательный проект для инвестиций.

4. Создание новых жилищных фондов. Строительство новых домов необходимо для расселения ветхого и аварийного жилья. В регионах, где государственного финансирования недостаточно, возможно предоставление субсидий, пособий или льгот для граждан, чье жильё признано аварийным, дабы они могли взять жильё в аренду.

5. Общественный контроль. Создание общественных организаций для осуществления контроля за проведением капитального ремонта, оценки качества и стоимости работ, запрашивания конкретных услуг (расширение парковки, детских площадок, озеленения и т.п.).

Сфера ЖКХ нуждается в реформах. Их реализация даст огромный толчок к решению проблем в жилищно-коммунальном хозяйстве. Главной предпосылкой успеха коммунальной реформы является получение потребителями очевидных и осязаемых преимуществ от ее результатов.

Чтобы поддерживать предлагаемые механизмы реформирования, потребители должны быть удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Нарастание их неудовлетворенности в условиях роста тарифов на ЖКУ и цен на жилье приводит к созданию социального давления, которое в условиях действующей системы организации коммунального хозяйства не находит выхода там, где собственно должны решаться проблемы.

Главная цель реформы жилищно-коммунального комплекса (ЖКК): обеспечение качественного, надёжного и доступного предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг. В связи со сменой формации в стране резко сократилось участие государства в экономике. Отсюда вторая цель реформы - оптимизация бюджетных расходов в ЖКК.

По существу, жилищно-коммунальное обслуживание перестаёт быть общественным благом, а становится продуктом личного потребления, при этом роль государства преобразуется в обеспечение доступности некоторого социального стандарта жилищно-коммунального обслуживания. Государство также обеспечить своим гражданам комфортную и безопасную среду обитания. В перечне инструментов реализации этой обязанности обеспечение водоснабжения, водоотведения, отопления имеет далеко не последнее значение, поэтому государство должно обеспечивать через механизмы государственного регулирования безопасность и надёжность предоставления коммунальных услуг.

Исходные цели жилищной реформы определили три её главные задачи:

- Развитие рыночных отношений в ЖКХ с целью повышения качества и доступности жилищно-коммунальных услуг;
- Повышение эффективности бюджетных расходов; адресную поддержку реально нуждающихся граждан в предоставлении некоторого стандарта жилищно-коммунального обслуживания;
- Регулирование коммунального комплекса для обеспечения его работоспособности и развития, надёжности и безопасности предоставляемых услуг.

Выводы по третьей главе:

1. С целью определения мероприятий, способствующих повышению качества жилищно-коммунальных услуг, проведена оценка существующего уровня качества их предоставления, как оказалось, что для оценки применяется множество различных показателей и методов, достаточно затратных как по времени, так и по финансам.

3. В ходе исследования было выявлено, что существующий контроль за качеством предоставления ЖКУ не обеспечивает надлежащего качества ЖКУ. С целью повышения эффективности работы в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг автор предлагает создать Общественный совет при «Службе по строительному надзору и жилищному контролю», который позволит установить взаимодействие с жителями города Красноярска, общественными организациями, и окажет содействие в выработке эффективных решений, учитывающих интересы потребителей при реализации жилищного надзора.

4. На сегодняшний день жилищно-коммунальный комплекс представляет собой сложную систему, требующую новых разработок и технологий, благодаря которым возможно как увеличить услуги в объеме, так и сократить стоимость данных услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Вступление жилищно-коммунальной отрасли в полосу рыночных преобразований указало на значительный дефицит в ее теоретическом осмыслении, вызванный недооценкой качества услуг ЖКХ в системном взаимодействии с качеством ее реформирования и развития.

Разработка комплекса теоретико-методических положений по совершенствованию процедур повышения качества услуг ЖКХ Красноярского края, включая развитие ЖКХ как института качества услуг, разработку теоретической концепции формирования информационного многообразия качества услуг ЖКХ и реализацию институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ, отвечающих требованиям потребителей позволили получить следующие результаты:

1) выявлены структурные сдвиги состояния функционирования ЖКХ как института качества услуг в форме переходных процессов развития ЖКХ. Эти изменения обусловлены изменяющимися процессами российской экономики в направлении построения рыночной модели развития ЖКХ и формируют «стартовое» качество услуг ЖКХ;

2) обоснованы институциональные резервы повышения качества услуг ЖКХ;

3) изменение правил и норм взаимодействия хозяйственных единиц ЖКХ и их организационных структур; минимизация общих издержек ЖКХ, определяемых как сумма собственно производственных и транзакционных издержек, связанных с обеспечением состояния функционирования ЖКХ; меняющиеся относительные цены услуг ЖКХ и структура спроса (предпочтение потребителей);

4) существенно дополнено и развито представление о качестве услуг ЖКХ как экономической категории, в частности, предложено рассматривать качество как динамическую экономическую категорию, реализуемую через следующие функции: информационные, устойчивости наблюдаемости,

управляемости, адаптации, стимулирующие и мотивационные, затратные, ценообразования;

5) выявлено, что согласно концепции TQM, основу качества функционирования ЖКХ составляет система контрактов на всех этапах производственного цикла между производителями и потребителями услуг ЖКХ. Это позволило установить, что уровень качества услуг ЖКХ различен на рынке услуг, но потребителю (покупателю) за неимением времени и опыта крайне сложно определить этот уровень в момент покупки. Кроме того, потребитель не знает предыстории предлагаемой ему услуги и обладает меньшей, чем продавец, информацией о качестве услуг.

Обеспечение конкурентоспособности услуг ЖКХ на рынках достигается повышением уровня качества услуг и качества функционирования ЖКХ за счет институциональных резервов, приводящих к снижению транзакционных затрат по формированию и наполнению вектора качества развития ЖКХ в соответствии с парадигмой качества.

В одних эпизодах сложившаяся ситуация является следствием несовершенства или недостаточности федеральной нормативно-методической базы, а также формальным подходом местных органов самоуправления к целенаправленной и обоснованной структурной перестройке городского хозяйства, изменению функций органов местного самоуправления от прямого администрирования к законодательно-нормативному формулированию «правил игры» на рынке ЖКУ.

Последнее подтверждается тем, что даже существующая федеральная нормативно-методическая база по формированию эффективной и прозрачной жилищной политики не в полной мере используется на муниципальном уровне. Органами местного самоуправления недостаточно активно проводится ее конструктивная адаптация к специфике местных условий. Отсутствие прозрачности системы управления становятся препятствием при реализации эффективной жилищно-коммунальной политики, не отвечает

интересам конечных потребителей ЖКУ, формируют благоприятную почву для коррупционных возможностей на рынке ЖКУ.

В качестве первого шага к формированию эффективной и прозрачной жилищно-коммунальной политики должно произойти совершенствование ее нормативно-методического обеспечения.

Для гармонизации интересов жителей края и исполнителей ЖКУ, ограничения произвольной интерпретации исполнителем состава, показателей качества, объема услуг и их стоимости, а также с целью усиления возможности влияния потребителей на объем и качество ЖКУ, властям края необходимо разработать и принять к исполнению:

1. «Правила предоставления жилищных и коммунальных услуг».
2. «Стандарты качества жилищных и коммунальных услуг».
3. «Положение о механизме снижения населению платежей и выплаты компенсаций за жилищные и коммунальные услуги при нарушении качества и режима при нарушении их предоставления».
4. «Положение о порядке применения финансовых санкций к исполнителям при нарушении качества и стимулирования при предоставлении качественных жилищных и коммунальных услуг».

Исследования различных систем управления качеством позволяют сделать основной вывод, что качество жилищно-коммунальных услуг является результатом взаимодействия органов государственного управления, предприятий и организаций жилищно-коммунального комплекса. При этом в роли «исполнителя» жилищно-коммунальных услуг в сложившейся структуре жилищного фонда и системе управления и договорных отношений выступают жилищно-эксплуатационные организации, предоставляющие «потребителю» услуги непосредственно. Таким образом, стандарты качества жилищно-коммунальных услуг должны характеризоваться конечными параметрами услуги (продукции, работы). «Потребителю» безразлично, каким образом и в результате каких действий достигаются те или иные технические, экономические и статистические показатели стандарта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Акифьева, Л. В. Отечественная практика повышения качества жилищно-коммунальных услуг / Л. В. Акифьева, Н. А. Шамина // Вестник : теоретический и науч. – практический журнал / Экономика и экономические науки. – Нижегородская область, 2014. – Т. 3, № 4. – С.55-65.
2. Акифьева, Л. В. Государственный контроль качества предоставления жилищно-коммунальных услуг / Л. В. Акифьева // Вестник : теоретический и науч.-практический журнал / Экономика и экономические науки. – Нижегородская область, 2012. – Т. 1, № 2. – С.21-32.
3. Акифьева, Л. В. Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг населению : автореф. дис. канд. экон. наук :08.01.01 / Акифьева Лариса Владимировна. – Княгинино, 2013. – 25 с.
4. Андрушків, Б. Н. Управление качеством коммунально-бытового обслуживания: Проблемы. Методика. Практика / Б. Н. Андрушків. – Львов : Высшая школа. Изд- во при Львовском гос. университете. 1984. – 165с.
5. Баринов, В. Н. Методология совершенствования управления деятельностью организаций и предприятий жилищного и коммунального комплексов : автореф. дис. ... д-р. экон. наук : 08.00.05 / Баринов Валерий Николаевич. – Москва, 2009. – 32с.
6. Бузырев, В. В. Экономика жилищной сферы : учебное пособие / В. В. Бузырев, В. С. Чекалин. – Москва : ИНФРА, 2001. – 256с.
7. Васильева, Н. В. Формирование интегрированной системы управления жилищной сферой крупного города :автореф. дис....д-р.экон.наук: 08.00.05 / Васильева Наталья Владимировна. – Санкт-Петербург, 2002. – 38 с.
8. Вяткина, Е. А. Система управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования (на примере муниципального образования «город Бийск Алтайского края») : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Вяткина Елена Алексеевна. – Кемерово, 2008. – 27с.

9. Герчиков, В. И. Современные проблемы стимулирования труда // Промышленность: от выживания к развитию / В. И. Герчиков; под ред. В. Д. Речин, Л. А. Сергеева. – Новосибирск : ЭКОР, 1996. – 252с.

10. ГОСТ Р 51929-2002 Услуги жилищно-коммунальные [Электронный ресурс]. Термины и определения. – Введ. 01.01.2003. – Москва : Гарант: Версия Проф. – 1 электрон. опт. Диск (CD-ROM).

11. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества [Электронный ресурс]. Основные положения и словарь: утв. постановлением Госстандарта России от 15.08.2001 г. № 332-ст // информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

12. Гражданский кодекс Российской Федерации : в 3 ч. : по состоянию на 1 нояб. 2001 г. – Москва, 2001. – 480с.

13. Гулей, М. В. Жилищно-коммунальные услуги как объект гражданско-правового регулирования в Российской Федерации : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 03.05.00 / Гулей Михаил Васильевич. – Москва, 2010. – 27с.

14. Жилищный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 29.12.2004. № 188-ФЗ. – Москва : Гарант: Версия Проф. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). – Версия от 30.03.2016.

15. Жилищное хозяйство в России : стат. сб. / Росстат. – Москва, 2013. 286с.

16. Жуков, Д. М. Экономика и организация ЖКХ города : учеб. пособие для вузов / Д. М. Жуков. – Москва : ВЛАДОС -ПРЕСС, 2003. – 96с.

17. Иванов, И. П. Разумная децентрализация энергосбережения в системе ЖКХ / И. П. Иванов // Экономика и управление предприятиями ЖКХ. – 2012. – № 11. – ч.1. – С.57-69.

18. Ильенкова, С. Д. Управление качеством : учебник для студентов вузов / С. Д. Ильенкова; под ред. С. Д. Ильенкова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 352с.

19. Казанов, Ю. Н. По пути реконструкции и модернизации / Ю. Н.

Казанов // Экономика и управление предприятиями ЖКХ. – 2010. – № 3. – ч.1. – С.25–39.

20. Каменева, Е. А. Специфика жилищно-коммунальных услуг как объекта финансовых отношений в ЖКХ / Е. А. Каменева // Вестник : финансы и кредит / Экономика и экономические науки. – Москва, 2010. – Т. 6, № 20. – С.101-109.

21. Кирсанов, С. А. Жилищные и коммунальные услуги как вид экономической деятельности : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.01.01 / Кирсанов Сергей Алексеевич. – Санкт-Петербург, 2008. – 15с.

22. Конатовский, Н. А. Реформирование хозяйственного механизма жилищно-коммунального комплекса крупного города : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Конатовский Николай Антонович. – Санкт-Петербург, 1999. – 30с.

23. Кулижская, Ж. С. Формирование рынка жилищно-коммунальных услуг в муниципальных образованиях : автореф. дис....канд.экон.наук: 08.00.05 / Кулижская Жанна Сергеевна. – Иркутск, 2001. – 16 с.

24. Магомедов, М. А. Методические основы повышения эффективности управления жилищно – коммунальным хозяйством города : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 / Магомедов Магомед Арбулиевич. – Махачкала, 2007. – 26с.

25. Муниципальное планирование : учебное пособие / под. ред. В. Е. Рохчина, В. С. Чекалина. – Санкт-Петербург : ГИЭА, 2003, – 194с.

26. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учебник для вузов / А. Д. Никифоров, А. Г. Схиртладзе. – Москва : Студент, 2011. – 717с.

27. О совершенствовании системы оплаты жилья и коммунальных услуг и мерах социальной защиты населения [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 2.08.1999 г. № 887. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

28. О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации [Электронный ресурс] : Закон Российской Федерации от 4.07.1991г. №1541-1

// информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

29. Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон Российской Федерации от 23.11.2009г. № 261-ФЗ. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

30. Об управлении муниципальным жилищным фондом г. Красноярск (с изменениями от 27 декабря 2002 г., 26 ноября 2003 г.) [Электронный ресурс] : постановление администрации г. Красноярск от 1.02.2000 г. № 48. – Режим доступа: <http://www.admkrsk.ru>.

31. Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса [Электронный ресурс] : Федеральный закон от 30.12.2004 г. № 210-ФЗ // информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

32. Письмо Министерства Регионального развития РФ от 06.03.2009г. № 6177-АД/14 [Электронный ресурс]. // информационно-правовой портал «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru>.

33. Подпрограмма «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации Федеральной целевой программы «Жилище» на 2002-2010 годы» [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.2001 г. №797. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

34. Патрушев, В. Д. Рабочие на частном предприятии: мотивация, оплата труда и удовлетворенность работой / В. Д. Патрушев, Г. П. Бессокирная, А. Л. Темницкий // Социологические исследования. – 1998. – № 4. – С. 34–41.

35. Положение о формировании договорных отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве [Электронный ресурс] : приказ Госстроя Российской

Федерации от 20.08.1996 г. № 17-113. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

36. Правила предоставления коммунальных услуг [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 26.09.1994 г. № 1099 (с последующими изменениями и дополнениями). // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – № 26. Ст. 2795. – Режим доступа: <http://www.szrf.ru>.

37. Программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] : постановление Правительства Российской Федерации от 30.11.2012 г. № 2227-р. // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

38. Розова, Н. К. Управление качеством : учебное пособие / Н. К. Розова. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 224с.

39. Ряховская, А. Н. Антикризисное управление жилищно-коммунальным хозяйством муниципальных образований : автореф. дис. ... д-р. экон. наук : 08.00.05 / Ряховская Антонина Николаевна. – Москва, 2002. – 35с.

40. Саркисян, А. А. Аспекты функционирования и тенденции развития жилищно-коммунального хозяйства и его составных элементов / А. А. Саркисян // Вестник : инженерный вестник Дона / Экономика и экономические науки. – Кисловодск, 2012. – Т. 4, № 2. – С.25-32.

41. Симионов, Ю. Ф. Жилищно-коммунальное хозяйство: справочник / Ю. Ф. Симионов. – Москва : ИКЦ «МарТ», 2004. – 208с.

42. Служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края [Электронный ресурс] с. 56 – 60. – Режим доступа: <http://www.krasnadzor.ru>.

43. Собрание законодательства Российской Федерации :Концепция реформы ЖКХ в РФ № 18. – Москва, 1997. 59 с

44. Соломатова, Н. А. Повышение качества предоставления жилищно-

коммунальных услуг : автореф. дис. ... кан. экон. наук : 08.00.05 / Соломатова Наталья Александровна. – Москва, 2011. – 23с.

45. Спирина Л.И. Характеристика и проблемы ЖКХ на современном этапе / Л. И. Спирина // Проблемы функционирования и развития территориальных социально-экономических систем. Материалы V Всероссийской научно-практической internet-конференции. – ИСЭИ УНЦ РАН. – Уфа, 2011. – С.211-215.

46. Спирина, Л. И. Повышение качества жилищно-коммунальных услуг на основе клиентоориентированного подхода : дис. ...канд. экон. Наук : 08.00.05 / Спирина Лиана Иршатовна. – Уфа, 2014. – 166 с.

47. Спирина, Л. И. Некоторые аспекты реформирования сферы ЖКУ / Л. И. Спирина // Инновационные технологии управления социально-экономическим развитием регионов России. Материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – ИСЭИ УНЦ РАН. – Уфа, 2012. – С.175–180.

48. Спирина, Л. И. Анализ последствий реформирования ЖКХ / Л. И. Спирина // Актуальные проблемы науки и техники. VII Всероссийская зимняя школа-семинар аспирантов и молодых ученых. – ФГБОУ ВПО УГАТУ. – Уфа, 2012. –С.119–122.

49. Спирина Л. И. Особенности тарифной политики топливно-энергетического комплекса для населения Республики Башкортостан / Л. И. Спирина // Управление. Экономический анализ. Финансы. Сборник научных трудов. – ФГБОУ ВПО УГАТУ. – Уфа, 2011. –С.350–354.

50. Управление качеством : учебник для вузов / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян [и др] ; под ред. С. Д. Ильенковой. – Москва : Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. – 199с.

51. Управление Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю, Республике Хакасия и Республике Тыва [Электронный ресурс] : Красноярск, 1999. – Режим доступа: <http://www.krskstate.ru>.

52. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://24.rospotrebnadzor.ru>.

53. Ускова, Т. В. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование / Т. В. Ускова, А. С. Барабанов // Проблемы развития территории. – Вологда : ИСЭРТ РАН, 2013. – 88с.

54. Уткин, Э. А. Мотивационный менеджмент : учебное пособие / Э. А. Уткин. – Москва : ЭКМОС, 2000. – 352с.

55. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>.

56. Чернышев, Л. Н. Жилищно-коммунальная реформа в России. Финансово-экономические особенности: нормативные документы : учебное пособие / Л. Н. Чернышев. – Москва : МЦФЭР, 1997. – 95с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Научные достижения

Статьи в научных журналах

1. Кондратьева, Д.Э. ЖКХ как фактор инвестиционной привлекательности жилой недвижимости [Электронный ресурс] / Д.Э. Кондратьева, Л.В. Штарк // Научный журнал «Студенческий». – 2019. – № 21 (65). – Режим доступа: <https://sibac.info/journal/student/65/144064>.



СибАК
sibac.info

ISSN: 2541-9412

СТУДЕНЧЕСКИЙ научный журнал

выпуск №21(65)

часть 5



ЖКХ КАК ФАКТОР ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ЖИЛОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

Кондратьева Дина Эдуардовна

*магистрант, кафедра «Проектирование зданий и экспертиза недвижимости»,
Инженерно-строительный институт, Сибирский Федеральный университет,
РФ, г. Красноярск*

E-mail: dina.kondrateva.1996@mail.ru

Штарк Любовь Владимировна

*магистрант, кафедра «Проектирование зданий и экспертиза недвижимости»,
Инженерно-строительный институт, Сибирский Федеральный университет,
РФ, г. Красноярск*

E-mail: Lyubava.shtark@mail.ru

Объекты жилой недвижимости занимают особое место в экономической системе, поскольку с ними связаны социальные интересы людей и хозяйственная деятельность. Недвижимость выступает в качестве естественного базиса, на котором осуществляется жизнедеятельность людей и составляет основу национального богатства страны.

К недвижимости присуща такая характеристика как инвестиционная привлекательность. Оценка инвестиционной привлекательности объекта инвестирования стоит на первом месте при принятии того или иного решения участником рынка недвижимости.

Жители г. Красноярска понимают под определением «инвестиционная привлекательность жилой недвижимости» потребительские свойства объекта жилой недвижимости (расположение, состояние, планировка, инфраструктура и т.д.). То есть, в первую очередь, для респондентов важна характеристика объекта, которая учитывает его специфические особенности, делающие его с точки зрения рынка более или менее интересным для инвестора:

- техническое состояние объекта - неудовлетворительном физическом состоянии объекта размер формируемого на капитальный ремонт фонда способен снизить инвестиционную привлекательность объекта;
- размер коммунальных платежей - значительные коммунальные платежи снижают привлекательность объекта;
- оборачиваемость арендаторов - значительный риск смены арендаторов снижает интерес к объекту инвестирования;
- ожидаемая капитализация - возможное падение цены объекта и его доходов снижает его инвестиционную привлекательность.

Одним из факторов привлекательности объекта жилой недвижимости можно выделить услуги ЖКХ.

Жилищно-коммунальные услуги призваны создавать комфортные условия для существования людей в помещениях жилищного фонда: обслуживание коммуникаций и технических устройств в доме (лифт, мусоропровод и т.д.), благоустройство придомовой территории, текущий ремонт, уборка территории и т.д.

Для анализа реального положения в сфере ЖКХ на рынке жилой недвижимости г. Красноярска был выбран количественный метод на основе анкетирования.

В опросе приняли участие 280 респондента, среди которых основной возраст 26-45 лет. Основная категория участников представлена уровнем дохода до 35 тыс. руб. – 35,7 %.

Согласно результатам анкеты, большинство опрошенных только недавно приобрели квартиру (37 %), собираются приобрести квартиру 29 %. Основным источником финансирования для приобретения квартиры респонденты назвали собственные средства в сумме с кредитными средствами.

Данную категорию потребителей можно охарактеризовать как население со средним уровнем дохода, рассматривающими жилье как товар первой необходимости.

Большинство респондентов оценивают качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг на уровне «хорошо» (184 чел. или 66 %). Десять процентов (27 чел.) признают работу служб как «отличную». Удовлетворительно оценивают 41 чел. или 14 %. Плохо оценили только 5 % респондентов (15 чел.). Такие данные свидетельствуют в целом о положительной оценке деятельности служб жилищно-коммунального хозяйства.

Основными проблемами респонденты выделили:

- в сфере жилищных услуг: освещение улиц, благоустройство подъездов, вывоз мусора;
- в сфере коммунальных услуг: горячее водоснабжение, отопление.

Многие респонденты (44,3 %) считают, что условия проживания хорошие, но стоимость жилищно-коммунальных услуг завышена. Соответствие услуг стоимости подчеркивают лишь 26,4 % опрошенных или 74 чел. В целом можно сказать, что мнением большинства стоимость жилищно-коммунальных услуг не соответствует условиям проживания и является завышенной при общих хороших и удовлетворительных условиях проживания.

По результатам проведенного анкетирования можно заключить, что в г. Красноярске деятельность служб жилищно-коммунального хозяйства заслуживает в целом положительной оценки. При этом отмечается высокая стоимость услуг при хороших условиях проживания. Основные проблемы касаются как жилищного, так и коммунального сектора

Таким образом, по результатам исследования можно заключить, что существуют основные проблемы, которые требуют безотлагательного решения.

На основании результатов, полученных при помощи анкетирования, были разработаны рекомендации.

Для улучшения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в городе необходимо реализовать следующие основные мероприятия, направленные на улучшение сложившейся ситуации:

- повышение инвестиционной привлекательности предприятий жилищно-коммунального хозяйства;
- создание общественного контроля за проведением капитального ремонта, оценки качества и стоимости работ и др.;
- оптимизация и регулирование процесса ценообразования в жилищно-коммунальном хозяйстве;
- формирование социально-экономических обоснованных цен и тарифов на жилищно-коммунальные услуги, отражающих финансовые возможности и потребности поставщиков и потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- обеспечение прозрачности тарифов и расчетов за услуги;
- модернизация, реконструкция жилищно-коммунальной инфраструктуры;
- строительство новых домов для расселения ветхого и аварийного жилья. В регионах, где государственного финансирования недостаточно, возможно предоставление субсидий, пособий или льгот для граждан, чье жильё признано аварийным.

Таким образом, для совершенствования инвестиционной привлекательности жилой недвижимости необходимы разработки программ и реформ, позволяющие удовлетворить потребности населения в качестве предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

Список литературы:

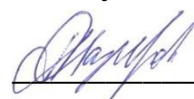
1. Никишина, О.В. Оценка инвестиционной привлекательности объектов недвижимости / О.В. Никишина, Т.А. Моргунова // Экономика и управление. – 2016 - С. 7;
2. Стерник Г.М. Девелопмент недвижимости / Г.М. Стерник, С.Г. Стерник, Н.В. Тулинова. – Москва: Проспект, 2016. – 304 с;
3. Баженов, О.В. Выявление факторов инвестиционной привлекательности рынков недвижимости / О.В. Баженов, А.Д. Галенкова // Дискуссия. – 2016 – С. 8;

4. Акифьева, Л.В., Озина, А.М. Оценка качества предоставления жилищно-коммунальных услуг на региональном уровне / Л.В. Акифьева, Л.М. Озина // Вестник НГИЭИ. – 2016. – №9. – С.15-24;
5. Ашхотова, М.В., Лымарева, О.А. Особенности функционирования и тенденции развития российского жилищно-коммунального хозяйства: аналитический аспект // Экономика и менеджмент инновационных технологий. - 2015. -№ 11. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ekonomika.snauka.ru/2015/11/10132>;
6. Долаева З. Н., Биджиева Ф. К. Основные проблемы развития жилищной сферы и пути их решения // Молодой ученый. - 2014. - №21. - С. 298-300;
7. Новикова, И. Жилищные и коммунальные услуги: сущность, организация и управление. Статья от 01.02.2013 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://tverlife.ru/news/65275.html>.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Инженерно-строительный институт
Кафедра проектирования зданий и экспертизы недвижимости

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой



Р.А. Назиров

« _____ » _____ 2020 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

«Повышение эффективности управления качеством жилищно-коммунального
хозяйства»

Направление 08.04.01 «Строительство»

Магистерская программа 08.04.01.02 «Экспертиза и управление
недвижимостью»

Научный руководитель



доцент, к.э.н. В.В. Серватински

Выпускник



Д.Э. Кондратьева

Рецензент



начальник С.Ю. Буймова


отдела согласований

Красноярск 2020

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Инженерно-строительный институт
Кафедра «Проектирование зданий и экспертиза недвижимости»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Р.А. Назиров

« _____ » _____ 2020 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме магистерской диссертации**

Студенту Кондратьевой Дине Эдуардовне

Группа СФ18-02М

Направление 08.04.01 Строительство

Тема выпускной квалификационной работы «Повышение эффективности управления качеством жилищно-коммунального хозяйства»

Утверждена приказом по университету №7659/с от 10.06.2020 г.

Руководитель ВКР В.В. Серватинский, к.э.н., доцент кафедры «Проектирование зданий и экспертиза недвижимости» ИСИ СФУ

Исходные данные для ВКР: данные Федеральной службы государственной статистики России, законодательные акты Российской Федерации в сфере жилищно-коммунального хозяйства, нормативные и методические документы по организации и управлению субъектов системы жилищно-коммунального комплекса

Перечень разделов ВКР:

- 1 Теоретические аспекты повышения качества жилищно-коммунальных услуг.
 - 1.1 Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг.
 - 1.2 Особенности процесса управления жилищно-коммунального хозяйства.
 - 1.3 Исследование зарубежного опыта в сфере жилищно-коммунальных услуг.
- 2 Анализ состояния и тенденции развития системы жилищно-коммунального хозяйства.
 - 2.1 Анализ состояния рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства.
 - 2.2 Анализ и оценка показателей качества жилищно-коммунальных услуг.
 - 2.3 Выявление тенденций развития системы жилищно-коммунальных услуг.

3 Разработка рекомендаций по повышению эффективности функционирования системы управления жилищно-коммунальных услуг.

3.1 Исследование механизмов управления качеством жилищно-коммунальных услуг.

3.2 Выявление проблем функционирования системы управления качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве.

3.3 Разработка мероприятий, направленных на повышение эффективности функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Перечень графического материала

Презентация, отображающая ход и итоги проведенного исследования.

КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК
Выполнения магистерской диссертации

Наименование и содержание этапа (раздела)	Срок выполнения
Анализ научной литературы, сбор информации по теме исследования	16.09.2018 - 16.07.2019
Формирование 1 главы магистерской диссертации	01.09.2019 - 30.12.2019
Формирование 2 главы магистерской диссертации	10.01.2020 – 17.04.2020
Формирование 3 главы магистерской диссертации	18.04.2020 - 25.06.2020
Предзащита магистерской диссертации	26.06.2020
Формирование окончательного варианта магистерской диссертации и автореферата	27.06.2020 - 01.07.2020
Рецензирование магистерской диссертации	02.07.2020 - 08.07.2020
Защита магистерской диссертации	16.07.2020

Руководитель



подпись

В.В. Серватинский

Задание принял на выполнение



подпись

Д.Э. Кондратьева

«___» _____ 2020 г.

**Отзыв руководителя
на выпускную квалификационную работу**

Тема: «Повышение эффективности управления качеством жилищно-коммунального хозяйства»

Автор (ФИО): Кондратьева Дина Эдуардовна

Институт: Инженерно-строительный

Выпускающая кафедра: «Проектирование зданий и экспертизы недвижимости»

Группа: СФ18-02М

Направление подготовки: 08.04.01 Строительство

Профиль: 08.04.01.02 Экспертиза и управление недвижимостью

Научный руководитель: доцент, кандидат экономических наук Серватинский Вячеслав Вячеславович.

Актуальность темы ВКР в виде магистерской диссертации: Состояние жилищно-коммунального хозяйства в РФ - высокий уровень износа инженерных сетей и производственного оборудования позволяют судить о сложившихся проблемах в отрасли, а необходимость повышения качества жилищно-коммунальных услуг приобретает особую актуальность, поскольку вектор развития национальной экономики становится ориентированным на инновационные технологии, энергоэффективность и альтернативную энергетику. И зависит от выработки концептуальных и методических подходов адекватных требованиям современных рыночных отношений.

Логическая последовательность структуры работы: Работа выстроена последовательно и имеет завершённую структуру.

Аргументированность и конкретность выводов и предложений: Выводы в работе обоснованы и соответствуют поставленным задачам.

Уровень самостоятельности и ответственности при работе над темой ВКР: В ходе выполнения работы студент проявлял самостоятельность и ответственность.

Достоинства работы: Работа выполнена на достаточном уровне с использованием законодательных и нормативных актов Российской Федерации, официальной статистики, отражающей состояние и динамики развития жилищно-коммунального комплекса

Недостатки работы: Значительных недостатков не выявлено. Есть незначительные замечания по оформлению списка источников.

Магистерская диссертация готова к защите, полностью соответствует требованиям к выпускным квалификационным работам магистрантов. Работа заслуживает оценки ОТЛИЧНО, а ее автор Кондратьева Д.Э. - присвоения квалификации магистр по профилю «Экспертиза и управление недвижимостью».

Научный руководитель



подпись, дата

доцент, к.э.н В.В. Серватинский

должность, ученая степень инициалы, фамилия

Рецензия
на магистерскую диссертацию
Кондратьевой Дины Эдуардовны
на тему
**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**
представленной к защите по направлению
08.04.01 «Строительство»
код и наименование направления
08.04.01.02 «Экспертиза и управление недвижимостью»
код и наименование магистерской программы

Магистерская диссертация Кондратьевой Д.Э. посвящена вопросу улучшения качества услуг ЖКХ и повышению степени удовлетворенности населения результатами данных услуг.

Проведенное исследование в основном соответствует поставленным цели и задачам.

Замечания по работе:

1. На стр. 15-16 жилищно-коммунальные услуги подразделяются на три группы, но состав услуг в таблице 1.5 приведен только для двух групп. Состав услуг жилищного фонда отсутствует.

2. Согласно рис. 1.1 к жилищно-коммунальным услугам отнесены услуги в области корпоративных финансов и в области управления активами. Данная информация не соответствует остальному тексту магистерской диссертации, далее эти услуги нигде не рассматриваются.

3. На рис. 1.3 наличие развитой инфраструктуры как фактор, влияющий на качество услуг ЖКХ, отнесено к социально-демографическим факторам, что не является верным.

4. Содержание раздела 1.2 не соответствует его названию: в разделе не описаны особенности процесса управления жилищно-коммунальным хозяйством. Приведено описание компетенций органов власти Красноярского края, имеющих отношение к деятельности организаций ЖКХ.

5. В таблице 2.2 «Показатели, применяемые для оценки качества коммунальных жилищных услуг и жилищного фонда» содержание последней строки не соответствует названиям столбцов.

6. В конце второй главы автором сделан вывод о том, что жилищно-коммунальная система г. Красноярска характеризуется высокой себестоимостью производства коммунальных услуг из-за сверхнормативного потребления энергоресурсов. Обоснование данного вывода в главе 2 отсутствует.

7. Раздел 3.3 «Разработка мероприятий, направленных на повышение эффективности функционирования системы управления качеством услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве» необходимо более четко структурировать для лучшего понимания, кому адресованы перечисленные

рекомендации и мероприятия: органам власти, управляющим компаниям, производителям коммунальных ресурсов и др.

В целом, несмотря на указанные недостатки, магистерская диссертация оценивается на хорошо.

Рецензент:

начальник отдела согласований

уч. степень должность

 / Бугаева С.Ю.
подпись (ФИО)

Место работы:

Служба по контролю в области градостроительной деятельности

Красноярского края

М.П.

«08» июня 2020