

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

Кафедра «Менеджмент организации»
(наименование кафедры)

38.03.02 «Менеджмент»
(код и наименование направления подготовки, специальности)

«Государственное и муниципальное управление»
(направленность (профиль)/специализация)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

На тему «Совершенствование организации управления жилищно-коммунальным хозяйством на муниципальном уровне (на примере ООО «УК «Центр» г. Сызрань)»

Студент А.А. Сергеев

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель Е.М. Шевлякова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой к.э.н. С.Е. Васильева
(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

«__» _____ 201_ г.

Тольятти 2018

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил студент: Сергеев Александр Анатольевич

Тема работы: «Совершенствование организации управления жилищно-коммунальным хозяйством на муниципальном уровне (на примере ООО «УК «Центр» г. Сызрань)».

Научный руководитель: Шевлякова Е.М.

Цель исследования – разработка мероприятий по совершенствованию управления жилищно-коммунальным хозяйством на муниципальном уровне на примере ООО «УК «Центр» г. Сызрань.

Объект исследования - совокупность организационных, экономических, социальных, технических факторов по управлению сферой ЖКХ.

В процессе подготовки выпускной квалификационной работы, в соответствии с ее целью и задачами использовались аналитические методы, методы социологических исследований, функциональный и сравнительный методы, табличный и графический, метод опроса, а также применялись исторический и системный подходы.

Границами исследования являются 2015-2017 гг.

Краткие выводы по работе. Жилищно-коммунальное хозяйство - это комплекс отраслей в экономике, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры различных зданий в населенных пунктах, создающий удобства и комфорт проживания, а также размещения в них людей путём предоставления им широкого спектра услуг.

Автором предлагаются следующие направления решения проблем управления и развития сферы ЖКХ в г. Сызрань и деятельности ООО «УК «Центр»:

- совершенствование управления муниципальными закупками в сфере ЖКХ;
- совершенствование управления издержками ООО «УК «Центр»;

- совершенствование управления качеством услуг и производственными возможностями ООО «УК «Центр».

Экономия на электроэнергии за счет совершенствования системы поставок составит 254,62 тыс. руб. при общем экономическом эффекте в 293,48 млн. руб.

Сумма эффекта от замены материала труб составляет 1165,07 млн. руб.

Обоснование изменений в системе управления поставками и производственными возможностями ООО «УК «Центр» позволит вовремя заменить изношенные трубы в сетях, предупредив тем самым аварийные ситуации и утечки воды. При этом расходы на обслуживание сети уменьшаются, а качество воды при бесперебойном снабжении растет. Все это приводит к повышению эффективности системы управления ЖКХ на уровне ООО «УК «Центр».

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные ее положения в виде материалов подразделов 2.3, 3.1 и 3.2 могут быть использованы специалистами ООО «УК «Центр» г. Сызрань при разработке и реализации мероприятий по совершенствованию деятельности в сфере управления ЖКХ.

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка использованных источников из 54 источников и 3-х приложений. Общий объем работы, без приложений, 89 страниц машинописного текста, в том числе 15 таблиц и 14 рисунков.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические основы развития жилищно-коммунального хозяйства в России	9
1.1 Понятие системы жилищно-коммунального хозяйства	9
1.2 Анализ нормативного правового регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства	16
1.3 Основные направления развития жилищно-коммунального хозяйства на современном этапе	21
2 Анализ организации управления в ООО «УК «Центр» в системе жилищно-коммунального хозяйства г. Сызрань	29
2.1 Общее состояние жилищно-коммунального хозяйства в г. Сызрань	29
2.2 Организационно-экономическая характеристика ООО «УК «Центр»	36
2.3 Анализ организации управления ООО «УК «Центр»	45
3 Рекомендации, направленные на развитие управления жилищно-коммунальным хозяйством в деятельности ООО «УК «Центр»	67
3.1 Совершенствование организации управления жилищно-коммунальным хозяйством в ООО «УК «Центр»	67
3.2 Оценка эффективности предложенных рекомендаций	76
Заключение	82
Список используемой литературы.....	85
Приложение	90

Введение

Актуальность темы исследования. Актуальность темы определяется высокой социальной значимостью эффективного управления жилищно-коммунальной сферой в муниципальных образованиях в современных условиях экономического кризиса, когда явно сокращается бюджетное финансирование различных отраслей хозяйствования.

Успех социально-экономических преобразований в России зависит, прежде всего, от эффективной работы государственных учреждений и органов местного самоуправления [49, с. 18]. Их, как и гражданское общество, с государством объединяет общность базовых принципов, единая социальная политика, максимально приближенная к интересам населения. Реформа местного самоуправления непосредственно связана с правовым обеспечением органов власти на местах и отражением в их деятельности изменений, которые произошли в государстве.

Именно на местный уровень должно быть перенесено обязательство государства по защите прав и свобод граждан и реализация их полномочий в области местного самоуправления. Также немало важен государственный контроль над местным самоуправлением. Он осуществляется федеральными и региональными органами государственной власти и по объекту контроля. Контроль со стороны федеральных и региональных органов исполнительной власти может быть охарактеризован как административный.

Современное российское жилищно-коммунальное хозяйство монополизировано и не является в достаточной степени конкурентным. Это плохо отражается на интересах общества и частных лиц. Данная тенденция имеет основные негативные последствия для населения такие как: завышение и постоянный рост коммунальных тарифов и увеличение рыночной стоимости жилой недвижимости, что сравнительно с уровнем доходов большинства граждан, лишает их возможности за счет личных денежных средств осуществлять улучшение своих жилищных условий.

Решение вопросов по обеспечению жителей отоплением, водой и иными коммунальными услугами в значительной мере зависит от потребительской платежеспособности. Она являет собой динамику соотношения величины доходов, стоимости жилья и размеров тарифов на услуги. Жилищно-коммунальная сфера подвержена влиянию множества показателей – элементы государственного регулирования жилищно-коммунального хозяйства, ситуация в экономике в общем, ситуация на микроэкономическом уровне, социальная ситуация в регионе, экологическое состояние региона.

Объект исследования - совокупность организационных, экономических, социальных, технических факторов по управлению сферой ЖКХ.

Предмет исследования - механизм управления сферой ЖКХ в г. Сызрань.

Цель исследования – разработка мероприятий по совершенствованию управления жилищно-коммунальным хозяйством на муниципальном уровне на примере ООО «УК «Центр» г. Сызрань.

В соответствии с данной целью в работе решаются следующие задачи:

- охарактеризовать систему жилищно-коммунального хозяйства;
- проанализировать нормативно–правовое регулирования в сфере ЖКХ;
- изучить основные направления развития современного жилищно-коммунального хозяйства;
- исследовать общее состояние жилищно-коммунального хозяйства в г. Сызрань;
- дать организационно-экономическую характеристику ООО «УК «Центр» г. Сызрань;
- проанализировать организацию управления ООО «УК «Центр» г. Сызрань;
- разработать рекомендации, направленные на развитие жилищно-коммунального хозяйства в г. Сызрань, и оценить их эффективность.

Методологическая база исследования. В процессе подготовки дипломной работы, в соответствии с ее целью и задачами использовались аналитические методы, методы социологических исследований, функциональный и

сравнительный методы, табличный и графический, метод опроса, а также применялись исторический и системный подходы.

Степень теоретической разработанности темы исследования: анализ специальной литературы по теме исследования свидетельствует о том, что в настоящее время существует значительное число публикаций в периодической литературе, которые изучают вопросы деятельности органов местного самоуправления по формированию и реализации жилищно-коммунальной политики как в целом по России, так и по Самарской области. В то же время можно утверждать, что множество проблем еще не решены и существует большое поле деятельности в этой области.

Например, Залкинд Л.О. [26, с. 92-98] в своей статье «Вопросы жилищно-коммунальной политики на местном уровне» посвящает свою работу возможностям и ограничениям местного самоуправления в вопросах формирования собственной жилищно-коммунальной политики на территории муниципального образования, анализирует законодательные рамки, в которых местные органы власти могут реализовывать жилищно-коммунальную политику.

Пожилова И.В. [40, с. 14-20] в своей работе «Актуальные аспекты оптимизации региональной сферы ЖКХ» анализирует современные аспекты оптимизации региональной жилищно-коммунальной политики; раскрывает условия, тенденции и особенности реализации политики в сфере ЖКХ на федеральном и региональном уровнях; предлагает основные концептуальные подходы к согласованию стратегических целей и меры по их достижению.

Омарова Ю.А. [36, с. 164-168] в своей работе «Основные тенденции развития ЖКХ в современной России» рассматривает основные тенденции современной модели управления ЖКХ, изучает роль государства в формировании тарифов на услуги предприятий ЖКХ и повышение качества услуг.

Эмпирическая база исследования: исследование проводилось на базе ООО «УК «Центр» г. Сызрань.

Практическая значимость исследования. Заключается в определении основных направлений совершенствования политики в сфере ЖКХ г. Сызрань, разработаны рекомендации по совершенствованию управления сферой ЖКХ и повышения качества предоставляемых услуг.

Структура работы. Исследование состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы, приложений.

1 Теоретические основы развития жилищно-коммунального хозяйства в России

1.1 Понятие системы жилищно-коммунального хозяйства

Днем основания служб российского жилищно-коммунального хозяйства считается апрель 1649 года, когда Великий Князь всея Руси Алексей Михайлович Романов утвердил Наказ о Градском благочинии. В нем Государь повелевал иметь на каждом дворе дворника, ведать дворовым делом, починками и прочими делами. Так на уровне государства впервые появился надзор за содержанием городского хозяйства.

В наши дни город – это основное место жизни людей. В городах России (поселках городского типа) проживает 3/4 населения страны. Современный город должен обеспечивать людей жильем, теплом, водой, канализацией, городским транспортом, инфраструктурой, городским благоустройством и другими услугами. Производственный сектор также пользуется услугами ЖКХ, потребляя тепло, газ, воду и электроэнергию. Таким образом, по наказу Князя всея Руси Алексея Михайловича образовалась одна из крупнейших отраслей народного хозяйства страны – отрасль жилищно-коммунального хозяйства, ежегодный оборот которой в пределах четырех триллионов рублей [25, с. 23].

Отрасль включает жилищное, водопроводно-канализационное, топливно-энергетическое хозяйство, также городской пассажирский транспорт, гостиницы, благоустройство населенной местности др. Важнейший принцип, на котором держится деятельность ЖКХ, изложен в статье 7 Конституции РФ. В этой статье провозглашено, что Россия – общественное (социальное) государство, с политикой, взявшей курс на разработку условий для обеспечения достойной жизни и свободного роста человека [1, с. 36].

В жилищное законодательство входят: Жилищный, Гражданский, Градостроительный Кодекс, другие федеральные законы, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, нормативно-правовые акты субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления. Жилищный кодекс

Российской Федерации, вступивший в силу с 1 марта 2005 года [2], положил начало значительным трансформациям в сфере ЖКХ России. Произошел переход от бюджетного финансирования отрасли к рыночным методам хозяйствования.

Масштаб проведенных целевых программ и реформ, их влияние на экономику, социальную составляющую страны, на уровень жизни населения значителен и имеет как позитивные, так и весьма негативные явления. Трансформация же самого ЖК РФ вследствие внесенных в него изменений и поправок, принятие производных от него законов, нормативно-правовых актов Правительства РФ и др. является результатом поиска механизмов по снижению убыточности отрасли ЖКХ России, как основного показателя ее экономической и социальной эффективности

Современное жилищно-коммунальное хозяйство (далее - ЖКХ) — это комплекс отраслей в экономике, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры различных зданий в населенных пунктах, создающий удобства и комфорт проживания, а также размещения в них людей путём предоставления им широкого спектра услуг. [2].

Современный жилищно-коммунальный комплекс России обеспечивает около 5% ВВП национальной экономики. По объемам реализации продукции ЖКХ занимает третье место после газовой и нефтяной отраслей. Значения показателей указывают на наличие важнейшей особенности ЖКХ, состоящей в высокой социальной значимости, проявляющейся в том, что все виды деятельности ЖКХ ориентированы на обеспечение потребностей населения [36, с. 164].

Не менее важной характерной чертой современного ЖКХ является многообразие форм собственности субъектов хозяйственности, входящих в его состав. Например, структура жилищного фонда по формам собственности в России представлена в основном частной собственностью (87%), государственная и муниципальная собственность составляет менее 13%. Вместе с тем, секторы ресурсообеспечения и сбора сточных вод, мусора представлены

в подавляющем большинстве регионов акционерной или корпоративной собственностью [39, с. 17-23].

В настоящее время в России социально-экономическая ситуация все более зависит от положения дел в жизнеобеспечивающих инфраструктурных отраслях, важный пункт среди которых занимает жилищно-коммунальное хозяйство. Рыночные реформы в жилищно-коммунальной сфере внедряются с значительным отставанием, отрыв от других отраслей инфраструктуры составляет 5-10 лет, кризисная ситуация в ЖКХ продолжает обостряться [22, с. 47].

Жилищно-коммунальное хозяйство является сложным многоотраслевым производственным и техническим комплексом, в его состав включены организации, которые осуществляют содержание фонда жилья, жилищное хозяйство, канализация и водоснабжение, ремонтно-эксплуатационное производство, коммунальная энергетика, благоустройство внешней городской инфраструктуры [9].

Важнейшая составная часть экономики России это жилищная сфера.

В эту отрасль народного хозяйства включены: постройка и реконструкция жилых зданий, сооружений и других объектов социальной и инженерной инфраструктуры, осуществление администрирования фондом жилья, его ремонт и содержание.

Понятие «жилищный фонд» являет собой многовариантный комплекс жилых помещений всех форм собственности. В него входят квартиры, дома жилые и специализированные (гостиницы-приюты, общежития, дома-интернаты для ветеранов, инвалидов, маневренный фонд и прочее), служебные жилые помещения, а также другие пригодны для жилья жилые помещения.

Функционирование ЖКХ – это мероприятия по обеспечению сохранности и рационального использования фонда жилья, бесперебойному предоставлению жилищно-коммунальных услуг, необходимых для жизнедеятельности населения [31, с. 36].

Одной из отличительных черт, присущих жилищно-коммунальной сфере является принятие большинства решений местными властями.

Главные вопросы местного значения:

– муниципальный фонд жилья и нежилых помещений, его содержание и применение;

– вопросы регулирования, планировки и застройки муниципальных территорий;

– обеспечение благоприятных условий для строительства по направлениям жилой и социально-культурной застройки;

– создание, развитие и содержание муниципальных организаций по газо-, энерго-, тепло -, водоснабжению и водоотведению;

– обеспечение потребителей (население и муниципальных организаций) топливом;

– обеспечение озеленения и благоустройства территорий муниципального образования;

– обеспечение мест захоронения и предоставление ритуальных услуг, и иные вопросы [22, с. 43].

Жилищно-коммунальное хозяйство состоит из:

1) фонд зданий (жилая и нежилая недвижимость), ремонтные и строительные предприятия;

2) объекты общественного бытового сервиса (гостиницы, транспорт, бани и др.);

3) сеть инженерной инфраструктуры и ресурсобеспечения (водоканал, канализация, отопление и др.);

4) предприятия санитарно-технического назначения (вывоз и утилизация мусора, городская уборка);

5) предприятия энергетики (электроснабжение, газ и др.);

6) внешнее благоустройство города (строительство дорог, мостов, переходов, озеленительные работы и пр.) [13, с. 24].

Структура жилищно-коммунального хозяйства выглядит следующим образом (рисунок 1):

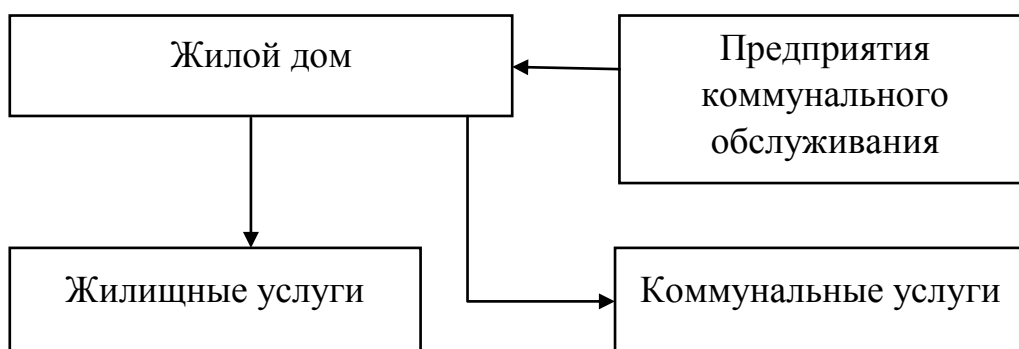


Рисунок 1 - Обобщенная структурная схема ЖКХ [16, с. 35]

Коммунальное хозяйство – это комплекс организаций, служб и предприятий для обслуживания жителей населенных пунктов всех категорий. В городах оно находится в составе городского хозяйства. Коммунальные предприятия во многих населенных пунктах так же несут обязанность по обеспечению промышленных предприятий электроэнергией, газом, водой и пр. Кроме того, предприятия промышленности могут иметь и личную коммунальную инфраструктуру (водопроводные и канализационные сети и иные коммунальные сооружения) в зависимости от местных условий.

Объемы деятельности и уровень развития коммунального хозяйства имеют прямое влияние на степень благосостояния жителей, условия их жизни бытовые, санитарно-гигиенические, уровень чистоты воздушного и водного бассейнов, а также на величину продуктивности труда [27, с. 32].

В коммунальное хозяйство входят такие предприятия:

1. Предприятия санитарно-технического назначения – водоснабжение, водоотведение, уборка территорий населенных пунктов, санитарная очистка домов, бани, прачечные, бассейны.

2. Предприятия транспорта – общественный городской пассажирский транспорт (троллейбус, трамвай, метрополитен, автобусы, фуникулер, канатные дороги, такси), городской водный транспорт.

3. Предприятия энергетического направления – отопительные котельные, газовые, электрические и тепло- распределительные сети, электростанции, ТЭЦ, газовые заводы, которые обслуживают населенные пункты [16, с. 48].

В состав коммунального хозяйства так – же входят сооружения внешнего благоустройства населенных пунктов. Они включают в себя такие элементы как: тротуары и дороги, путепроводы и мосты, пешеходные и транспортные переходы и эстакады, сеть уличной водосточной (ливневой) канализации, речные набережные, всевозможные сооружения гидротехники, необходимые для недопущения затопления и возникновения оползней, конструкции по осушению территорий, укрепления береговой линии, озеленительные насаждения общественных мест, освещение улиц и др.

Жилищная сфера города состоит из жилищного фонда, т.е. из жилых домов, домов специализированного типа (дома интернаты для инвалидов и ветеранов, общежития, маневренный фонд, и т.д.), служебные помещения жилого назначения в других зданиях, пригодных для жилья [26, с. 92]. Жилищный фонд состоит из следующих видов жилья:

1) частный – это фонд, который находится в собственности у населения или юридических субъектов хозяйствования. Он состоит из индивидуальных жилых домов, приватизированных, построенных и приобретенных квартир и домов;

2) государственный – это фонд, который находится во владении государства или субъектов Российской Федерации, и ведомственный фонд, который находится в пользовании предприятий госсектора или же фонд, находящийся в оперативном управлении госучреждений, соответствующего вида собственности;

3) фонд муниципальной собственности, т.е. во владении муниципальных образований, и так же фонд ведомственного значения, который состоит в полном хозяйствовании городских коммунальных предприятий или на оперативном управлении учреждений муниципалитета;

4) общественный – это фонд, относящийся к собственности общественных объединений;

5) коллективный – это фонд, который предполагает общую совместную или общую долевую собственность разных субъектов частной (частной), муниципальной и государственной собственности, а так же собственности коллективных (общественных) объединений [22, с. 41].

Жилищно-коммунальное хозяйство имеет следующие объекты коммунального назначения:

1. Водопровод. Это система непрерывного водоснабжения для удовлетворения нужд потребителей. Водопровод предназначен для удовлетворения таких нужд: питьевые, производственные, хозяйственные, противопожарные нужды, оросительные (ирригационные).

2. Канализация. Это является составной частью систем водоснабжения и водоотведения. Ее назначение - удаление жидких и твердых отходов жизнедеятельности населения, дождевых и хозяйственно-бытовых сточных вод, с дальнейшей их очисткой от загрязняющих веществ и дальнейшим их применением или возвратом в водные ресурсы. Это является неотъемлемым элементом деятельности городского хозяйства в настоящее время.

3. Капитальный ремонт сооружений. По ним подразумеваются существенные работы по улучшению состояния сооружений и зданий. Во многих случаях капитальный ремонт подразумевает реконструкцию нескольких элементов здания или всего сооружения.

4. Текущий ремонт зданий. Его целью является внесение незначительных изменений в помещения.

5. Теплоснабжение. Наблюдение за подачей горячей воды в систему отопления, контроль изоляции батарей, снабжение отопительных котельных, а так же ТЭЦ топливом, контроль их работы.

6. Уборка и утилизация мусора.

7. Электроснабжение [33, с. 86].

В настоящее время в коммунальном хозяйстве России более 30 видов деятельности, которые объединяются в несколько подотраслей: водоотведение и очистка сточных вод; водоснабжение; теплоснабжение; электроснабжение; ремонт дорог, мостов, набережных, берегоукрепительные работы; бани; уборка улиц; сбор, вывоз и утилизация бытовых отходов; озеленение населенных пунктов и др. [36, с. 165]

Субъекты деятельности жилищно-коммунального хозяйства – это муниципальные (коммунальные), частные и государственные организации и предприятия [7].

Система электроснабжения – является комплексом инженерных сооружений, конструкций, определенного оборудования и аппаратов, которые предназначены для трансляции электроэнергии от источников к конечному потребителю.

Таким образом, очень многое зависит от уровня организации дел, конкретного распределения функциональных нагрузок на элементы системы, от механизмов создания и режима распределения и применения ресурсов на различных уровнях управления (общегосударственном, муниципальном, и на уровне конкретного индивидуума).

1.2 Анализ нормативного правового регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Состояние объектов и инфраструктуры сферы ЖКХ оказывают большое влияние на внешний облик населенных пунктов, санитарно-эпидемиологическое окружение, экологию и здоровье населения.

Государственное управление в сфере ЖКХ сложно переоценить, т.к. оно призвано решать такие важные задачи, как:

- обеспечение населения безопасным жильем, доступом к питьевой и технической воде, газоснабжению, системам централизованного отопления и т.п.;

- поддержка работоспособности всех коммунальных сетей;
- контроль за тарифами на жилищно-коммунальные услуги;
- внедрение и поддержка специальных государственных и региональных программ развития сферы жилищно-коммунального хозяйства;
- бюджетирование всех вышеперечисленных процессов;
- предоставление дотаций, субсидий и т.п.;
- повышение качества жилищно-коммунальных услуг [33, с. 173].

Федеральное агентство по строительству и ЖКХ осуществляет управление жилищно-коммунальным хозяйством РФ, оно образовано в соответствии с Указом Президента РФ от 20 мая 2004 г. N 649 «Вопросы структуры федеральных органов исполнительной власти». Данное Агентство находится в ведении Министерства промышленности и энергетики РФ. Современная структура управления ЖКХ представлена на рисунке 2.

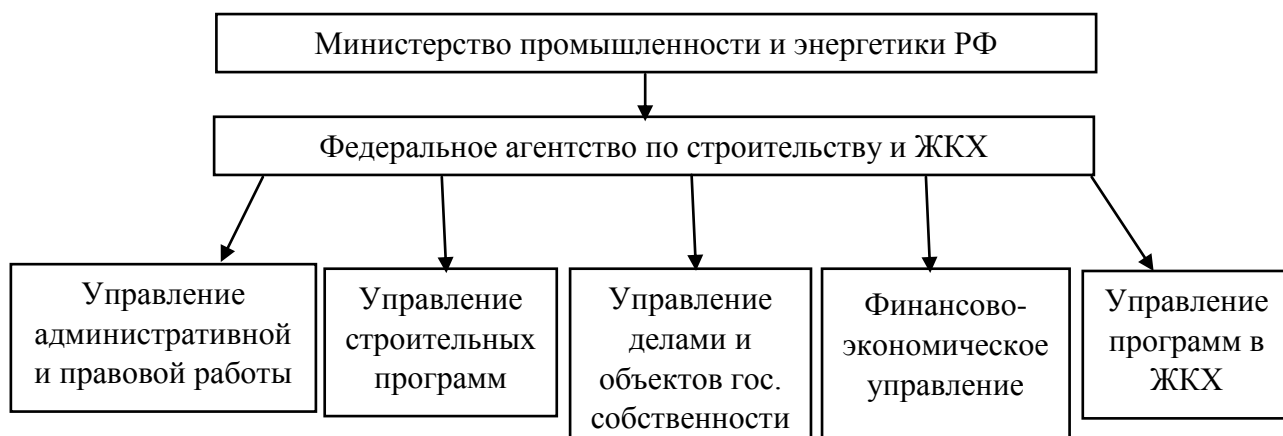


Рисунок 2 - Структура управления ЖКХ [10, с. 34]

Для создания комфортных условий проживания человека в сфере ЖКХ необходимо развивать рыночные отношения. Система управления, которая существует на сегодняшний день, не дает развернуться в полной мере. Это связано с тем, что на протяжении всего времени существования ЖКХ его финансировали остатками основной части бюджета, и поэтому год за годом эта отрасль отставала в развитии от, например, жилищного строительства. Такое положение не устраивало многих, в том числе и государство, которое стало

задумываться о том, как развить отрасль ЖКХ в строительстве и как сделать ее экономичнее. В итоге пришли к такому выводу, что без изменения управления экономической сферой ЖКХ, а также без изменения системы ее финансирования эффективное функционирование ЖКХ трудно воплотить в реальность [46, с. 325].

Если привести в порядок экономические основы управления жилищно-коммунальным хозяйством и четко поставить решение организационно-правовых вопросов, то, возможно, улучшится многоотраслевая структура ЖКХ в сфере недвижимости, а его многофункциональные структуры заработают с новой силой, более динамично и экономично.

Система ЖКХ нуждается в инвестициях и преобразованиях, но на сегодняшний день этого добиться не получается. Для привлечения инвесторов еще не разработан инвестиционный проект, который точно бы показал, что это дело прибыльное и надежное, а вложение денег именно в развитие управления ЖКХ даст ощутимый доход [16, с. 49].

Жилье играет огромную роль в жизни человека, обеспечивает нормальную жизнедеятельность, удовлетворяет духовные и биофизические потребности человека, без жилья люди уже просто не могут существовать. Но жить в помещении без тепла, воды и света нереально, а поставщиком наших потребностей является, конечно, ЖКХ России, которое тесно связано с недвижимостью и исполняет роль регулятора в жизни человека.

Важно, чтобы система жилищно-коммунального хозяйства работала четко и без задержек, чтобы счета за услуги были обоснованы. Для этого нужна помощь и поддержка в развитии системы экономичности жилья. Естественно, без сторонней помощи государства и нас, граждан, предприятия ЖКХ самостоятельно сделать этого не смогут.

На данный момент предлагается упростить структуру управления жилищно-коммунальным хозяйством, сократить количество служб, а все функции, выполняемые ими, распределить между заказчиком и подрядчиком услуг. Таким образом, служба заказчика является ключевым звеном в этой

цепочке, которое создает предприятия с контролирующими функциями и заключает договоры на обслуживание и оплату услуг.

Так, например, жилищный кодекс РФ ответственность за содержание жилых домов собственников, приватизировавших свою недвижимость либо построивших ее кооперативным способом, возложил на самих собственников, тем самым снимая с себя груз ответственности и высвобождая свои экономические запасы [2]. Но желающих оказалось мало, поэтому таких предприятий, как товарищества собственников жилья, не очень много.

Право на жилище представляет собой сложную совокупность правомочий, к числу которых можно отнести:

- право на неприкосновенность жилища (ст. 25 Конституции РФ);
- свободу выбора места пребывания и жительства (ч. 1 ст. 27);
- право частной собственности (ч. 2 ст. 8, ч. 1, 2 ст. 35);
- право на судебную защиту (ст. 46), в том числе посредством конституционного судопроизводства (ч. 4 ст. 125) и др. [1]

Такая сложность структуры определяет необходимость формирования расширенной системы регулирования правового поля. Внутри такой системы иерархические связи достаточно сложно формируются. Надо отметить, что российские традиции основываются на том, что кроме непосредственно законодательных гарантий прав на жилье, государство соответственно представляет себя в роли гаранта обеспечения этого права в реальном воплощении. Проблем в этом вопросе так же много, как и в сфере создания системы законодательного регулирования.

В современной действительности в РФ функционирует сложный порядок нормативных правовых актов, которые включают в себя [50]:

- федеральный уровень – Конституция Российской Федерации, законы (федеральные и федеральные конституционные), указы Президента РФ, Правительственные постановления, прочие подзаконные нормативные правовые документы федерально-государственных органов;

- уровень федеративных субъектов – это конституции и уставы, законодательные и нормативные правовые акты, изданные высшими должностными лицами и высшими исполнительными органами, прочие подзаконные нормативные правовые документы;

- муниципальный уровень – это уставы муниципальных образований, а так же нормативные правовые документы, изданные представительными органами, главами муниципальных образований или местных администраций и т.д. В каждом из перечисленных актов могут быть прописаны нормы права, которые регулируют обеспечение конституционного права на жилье, а так же призванные обеспечить государственно-муниципальную поддержку строительства жилищного сектора.

Нормативно-правовая основа жилищной политики базируется на такие нормативные акты [31, с. 21-22]:

1. Конституция Российской Федерации.
2. Закон Российской Федерации от 4 июля 1991 года «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации».
3. Действовавший до 2005 г. Закон РФ от 24 декабря 1992 г. № 4218-1 «Об основах федеральной жилищной политики».
4. Градостроительный кодекс РФ.
5. Закон РФ «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
6. Федеральный закон «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».
- 7 Гражданский кодекс РФ.
8. Земельный кодекс РФ.
9. Жилищный кодекс РФ

Однако такой ряд многообразия законодательных актов создает определенные затруднения и сложности.

С одного боку, между этими актами необходима выстроенная конкретная иерархия, которая не дает возможности возникновения несогласий, или чтобы был определен ясно выраженный механизм приоритетов одного законодательного акта над другим источником права. С другого боку – бесспорная иерархия указанных нормативных законодательно-правовых актов может стать причиной несоблюдения конституционных федеративных основ и местного самоуправления. Имеются предложения по упорядочиванию механизмов правового регулирования этих общественных отношений:

- минимизация количества федеральных правовых документов, которые конкретизируют положения Жилищного кодекса Российской Федерации;

- определить в Жилищном кодексе РФ в исчерпывающем количестве вопросы, по которым должны приниматься федеральные законы по этой тематике, которые будут развивать его положения;

- определить в федеральных законах, которые регулируют жилищный вопрос и в Жилищном кодексе РФ в исчерпывающем объеме вопросы, которые подлежат регламентации указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ [48, с. 203].

Подобные меры необходимы касательно механизма разграничения предметов ведения и определения полномочий между муниципальными и государственными органами РФ, муниципальных образований и субъектов Федерации в секторе осуществления конституционного права на жилище для граждан.

1.3 Основные направления развития жилищно-коммунального хозяйства на современном этапе

Экспертами и специалистами систематически проводятся обсуждения по вопросу, что необходимо для формирования эффективной взаимосвязи в работе между высшими органами правительства и муниципальными властями, чтобы достичь наибольшего взаимопонимания, эффективного развития Российского

ЖКХ, увеличения результативности работы, при условиях постоянного процесса модернизации сектора, а так же для увеличения доступности и качества предоставляемых услуг для конечного потребителя.

Задачами этого сотрудничества являются:

- принятие рекомендаций от основных ведомств и министерств, которые регулируют работу предприятий российского коммунального комплекса, относительно последних изменений нормативно-правовой базы;

- формирование качественного диалога между организациями ЖКХ и главами региональных энергетических комиссий с целью перспективных усовершенствований по вопросам регулирования тарифов внутри муниципальной единицы;

- создание партнерских взаимоотношений с членами профессиональных объединений, которые представляют и защищают интересы руководства предприятий жилищно-коммунального сектора;

- осуществление обмена опытом на практике между руководящими составами предприятий ЖКХ из Российских регионов;

- приобретение персональной бухгалтерской и правовой (юридической) помощи от партнеров - специалистов [13, с. 75].

Наиболее обсуждаемыми вопросами сегодня являются:

- формирования тарифов на коммунальные ресурсы в 2017-2018гг.;

- основы ценообразования в сфере водоснабжения и водоотведения в контексте Постановления Правительства РФ № 406 от 13.05.2013 г. «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения»;

- методики расчета, правила регулирования тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения в ходе реализации № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;

- постановление Правительства от 22 октября 2012 г. № 1075 «О ценообразовании в сфере теплоснабжения»;

- особенности создания в регионах Единой теплоснабжающей организации;

- правила, регулирующие отношения по предоставлению горячей и холодной воды (постановления Правительства №№642, 643, 644, 645 от 29 июля 2013 г.) – переход к договорным отношениям по предоставлению услуг, существенные условия договоров, порядок разработки и корректировки, условия утверждения, требования к составу программ, специфика контроля за исполнением;

- поправки в Закон «О водоснабжении и водоотведении»;

- методики расчета тарифов в сфере теплоснабжения (проект документа, сроки принятия);

- финансирование коммунальной инфраструктуры за счет ГК «Фонд содействия реформированию ЖКХ» (№ 185 -ФЗ от 21.07.2007 г., № 270 –ФЗ от 25.12.2012 г.);

- переход на схему долгосрочного тарифного регулирования;

- проблемные вопросы предоставления коммунальных услуг и их решения;

- практическая консультация по работе с Фондом региональных программ модернизации коммунальной инфраструктуры [16, с. 31].

Основные прогнозные показатели развития ЖКХ в РФ представлены в Приложении А.

Государство активно сотрудничает с экспертами в сфере ЖКХ, ведущими экономистами, юристами, специализированными научными институтами. На сегодня, очень актуально получение экспертных разъяснений по самым последним изменениям в тарифной политике, а так же нововведений в российском законодательстве и поиска решений проблем, которые каждый день возникают перед руководителями предприятий [33, с. 262].

Многочисленные попытки реформирования ЖКХ и приведение этой сферы в соответствие требованиям населения так и не привели к формированию эффективно функционирующего рынка услуг ЖКХ. По-

прежнему не развита конкуренция, и как следствие, работа предприятий отрасли неэффективна, а тарифы растут. В результате, содержание этого комплекса в его нынешнем виде непосильно как для получателей жилищно-коммунальных услуг, так и для бюджетов.

Итак, ЖКХ - это комплекс отраслей в экономике, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры различных зданий в населенных пунктах, создающий удобства и комфорт проживания, а также размещения в них людей путём предоставления им широкого спектра услуг. Реформирование ЖКХ - это целый комплекс взаимосвязанных мероприятий от ранней диагностики состояния отрасли до мер по его преодолению [15, с. 153].

Приоритетами государственной политики в жилищно-коммунальной сфере являются:

- повышение комфортности условий проживания;
- обеспечение доступности и качества жилищно-коммунальных услуг;
- модернизация и повышение энергоэффективности объектов жилищно-коммунального хозяйства;
- переход на принцип использования наиболее эффективных технологий, применяемых при модернизации (строительстве, создании) объектов коммунальной инфраструктуры и модернизации жилищного фонда [36, с. 166].

Важное место в реформировании занимают управляющие компании, о которых речь пойдет далее.

Необходимо распутать сложный узел накопившихся проблем и, тем самым, решить главную задачу – повышение качества услуг, которыми пользуются жители России.

В России жилая недвижимость управляется ТСЖ, ТОС, управляющими компаниями, непосредственным управлением и пр. Какую форму управления выбрать решает собственник, или общее собрание жильцов дома. В РФ управление жилищно-коммунальным хозяйством дома может быть доверено управляющей компании (УК), ТСЖ и др. Можно управлять самим, без посредников. При этом услуги ЖКХ оплачиваются напрямую ресурсным

предприятиям. Этот способ оплаты называется - непосредственное управление [47, с. 376]. Но, к сожалению, доступен он не всем, а только тем жильцам, у кого количество квартир в доме не превышает 30-ти. В таких домах люди действительно могут не тратиться на управляющую компанию. Но хорошо это или плохо - это вопрос.

Когда говорят, что домом надо управлять, то имеют ввиду деятельность, которая позволяет хотя бы сохранять дом в нормальном состоянии, не говоря уже о том, что она должна его улучшать. Они должны повышать энергоэффективность, хотя бы на элементарном уровне. Например, утеплять двери, окна, и производить замену необходимых элементов, которые не должны допускать утечек.

Если взять нормативную документацию управляющих компаний, то можно увидеть минимум двадцать пунктов, что они должны делать. Они должны производить постоянные осмотры различных сооружений, зданий, инженерных коммуникаций, инженерных конструкций, устранять проблемы, утечки и воровство, а также договариваться с ресурсоснабжающими организациями, чтобы собственники жилья платили меньше. В России, конечно, существуют такие управляющие компании, но не в 100% количестве [44, с. 184]. Рассмотрим, какая разница между управляющей компаний, ТСЖ и непосредственным управлением.

ТСЖ - это структура создаваемая собственниками дома, которая выступает заказчиком услуг. В ТСЖ существует управляющий, который должен знать экономику и технологию управления домом. Поэтому бабушка, которая всю жизнь прожила в доме, не в состоянии качественно осуществлять управление домом, так как эта деятельность должна быть высокопрофессиональной. В связи с этим управление доверяют ТСЖ, УК и пр. Отметим, что ТСЖ может нанимать управляющую компанию. При этом оно является ответственным заказчиком. На практике в России периодически происходят ситуации, когда управляющие компании «приходят» сами, как будто бы собственники ее звали. Так как, конкуренции на этом рынке УК

практически нет, жильцы не могут поменять «пришедшую» управляющую компанию. Чтобы сменить УК, следует провести собрание, что крайне сложно. Отметим, что за 10 дней до собрания, собственнику должно быть выслано уведомление заказным письмом, либо вручено под роспись [10, с. 37].

На сегодняшний день существует очно-заочная форма голосования. Заочная предполагает отсутствие собственника на собрании. Согласно действующему законодательству, если на собрание пришло небольшое количество собственников и проголосовало «за», то они вправе обратиться в управляющую компанию, если суммарно их квадратные метры в доме составляют 10% от общей площади дома. При этом собственники выбирают УК, которая в дальнейшем сама проводит общее собрание всего дома и «находит» собственников, которые не проживают в доме, но имеют квартиру [31, с. 58].

На практике УК желают обслуживать большой, новый, многоквартирный дом с обеспеченными жильцами, а не старый аварийный дом. В домах, где нет ТСЖ, по закону должен быть создан совет дома, который влияет на оперативные решения, подписывает договоры с УК, либо ресурсоснабжающими предприятиями.

Опишем отношения между собственниками и управляющей компанией при непосредственном управлении. Управляющая компания обязана 1 раз в год отчитываться перед собственниками жилья. Между ними заключается договор, где все это прописывается согласно ГК РФ. В Гражданском кодексе написано, что собственник сам определяет, как будет работать управляющая компания. И чтобы каждый раз не конфликтовать с УК, жильцу необходимо первоначально подписать качественный договор [31, с. 64].

Министерством строительства и ЖКХ РФ разработан типовой договор, которым могут воспользоваться все граждане. В нем написано, как УК должна отчитываться перед собственником, какие материалы обязана предоставлять. Поговорим про типовой договор. На общем собрании жильцов должна быть принята общая форма договора. Т.е. один дом - один типовой договор. В 2015

году еще действовали старые нормы, и было возможно подписание договора, который не является единым для всех жильцов дома. Но скоро будет законодательно запрещено, подписывать разные договора, т.е. когда одна половина собственников подписывает один договор, а вторая другой. Исключат случаи, когда одна половина дома взаимодействует с УК на одних условиях, а оставшаяся половина на других.

Опишем и особенности деятельности управляющих компаний. Согласно Жилищному кодексу с 2015 года УК должна иметь лицензию на работу [2]. Её стоимость составляет 6000 рублей, а стоимость ее переоформления 600 рублей (в 2015 году). Лицензирование УК в России введено с 1 мая 2015 года. Основная его цель - осуществление контроля работы за управляющими компаниями, а также убрать с рынка недобросовестные УК.

Ужесточились требования к высшему руководству управляющих компаний. Теперь по законодательству, руководитель УК обязан сдать экзамены на знание: жилищного законодательства, гражданского и трудового права, и получить квалификационный аттестат руководителя. Также руководитель не должен иметь судимостей по экономически не погашенным статьям.

Работа управляющих компаний с 2015 года ещё больше регулируется государством. Например, законодательно закреплено, что если на УК заводятся 2-3 уголовных дела по какому-то дому, то она не в праве обслуживать этот дом. А если таких домов набирается около 15, то управляющую компанию лишают лицензии [31, с. 96].

Жители сталкиваются с трудностями, которые связаны с качеством предоставляемых услуг ЖКХ. Управляющие компании также сталкиваются с трудностями. Конечно, остро стоит вопрос оплаты. В основном, причина в невозможности рассчитаться с ресурсоснабжающими организациями. На практике складывается ситуация, что на конец месяца не все жильцы оплачивают коммунальные услуги, а например, только 80%. Управляющая организация должна осуществлять эту недоплату за счет каких-то средств. Как

правило, ее берут из статьи «на содержание дома», которая составляет примерно 1/3 от всех платежей [13, с. 154].

Итак, взаимоотношения в цепи: управляющая компания - собственник - ресурсоснабжающая организация, являются непростыми, потому что на первый план выступают деньги - оплата за коммунальные услуги. Хотелось бы, чтобы эти взаимоотношения были более простыми и прозрачными, и каждый участник процесса получал именно то, что хочет: управляющие и ресурсоснабжающие организации - законный доход, а собственник жилья - качественные услуги.

2 Анализ организации управления в ООО «УК «Центр» в системе жилищно-коммунального хозяйства г. Сызрань

2.1 Общее состояние жилищно-коммунального хозяйства в г. Сызрань

Сызрань, один из старейших городов Среднего Поволжья, основан в 1683 году в одном из красивых и зеленых уголков Средней Волги, у южной излучины Самарской Луки, при впадении в Волгу реки – Сызранка. Город расположен вдоль побережья Саратовского водохранилища.

Город является крупным транспортным узлом на границе Саратовской, Самарской и Ульяновской областей, по его территории проходят железнодорожные и автомобильные пути в шести направлениях.

На территории расположено около 80 крупных и средних производств практически всех отраслей: машиностроения, нефтепереработки, нефтехимии, энергетики, легкой и пищевой промышленности.

Сызрань -современный город с населением 175,3 тысячи человек является крупным промышленным и культурным центром Самарской области.

Комитет жилищно-коммунального хозяйства Администрации городского округа Сызрань Самарской области является органом Администрации городского округа Сызрань с правам юридического лица, созданного в форме муниципального казённого учреждения для исполнения организационно-управленческих функций и оказания муниципальных услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйств на территории городского округа Сызрань. Организационная структура представлена на рисунке 3.

Учреждение образовано в соответствии с Постановлением Администрации г. Сызрани от 05.02.02 года № 178 «О реорганизации Комитета по строительству и архитектуре и Управления жилищно-коммунального и дорожного хозяйства Администрации г. Сызрани».

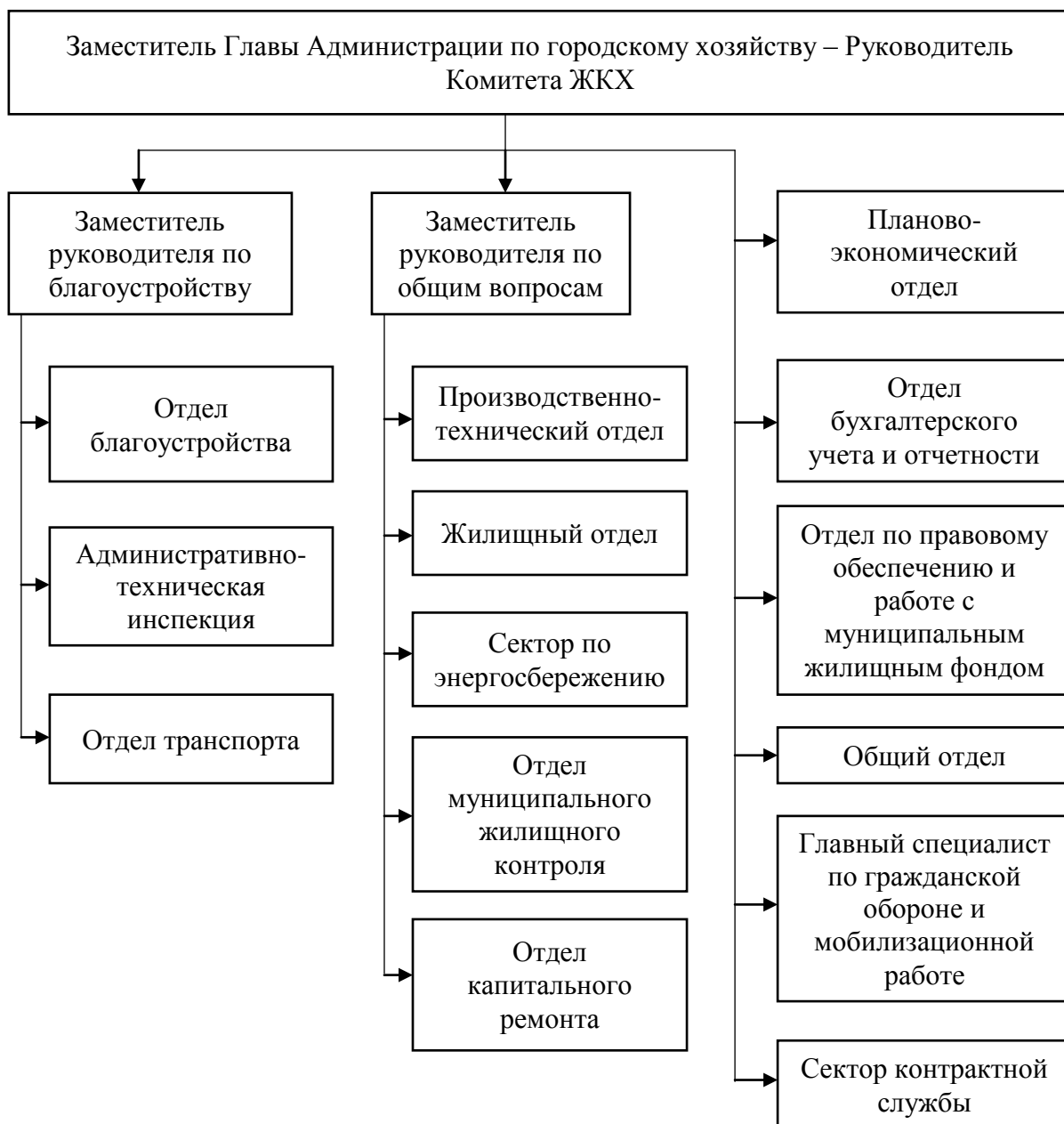


Рисунок 3 - Организационная структура Комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации городского округа Сызрань

Учредителем Комитета является муниципальное образование городской округ Сызрань. Органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя является Администрация городского округа Сызрань.

Полномочия собственника имущества Комитета осуществляет Администрация городского округа Сызрань. Уполномоченным органом Администрации городского округа Сызрань в сфере управления и распоряжения муниципальным имуществом, является комитет имущественных

отношений Администрации городского округа Сызрань, действующий в рамках представленных ему полномочий.

Предметом, деятельности Комитета является муниципальная политика и управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства на территории городского округа Сызрань.

Исходя из отчета органов власти г. Сызрань, важнейшей задачей органов местного самоуправления городского округа Сызрань является формирование и обеспечение городской среды, комфортной и благоприятной для проживания населения, в том числе благоустройство и надлежащее содержание дворовых территорий, общественных территорий, наличие современных спортивно - игровых площадок, способных обеспечить комфортные, безопасные и доступные условия проживания граждан.

Что касается жилищного фонда, то на территории расположено 232 жилых зданий, в том числе 198 строений муниципального жилого фонда, 14 - ведомственного фонда, 15 домов ЖСК, ЖК и 1 дом ТСЖ и 4 частных. Площадь застройки под жилье составляет 1471,4 тыс. кв. м. Обеспеченность жилой площадью на одного человека составляет 19,5 кв. м.. Из 1471,4 тыс. кв. м. жилого фонда приватизировано 634,7 тыс. кв. м. или 43,1%. Неблагоустроенный жилой фонд составляет 133,7 тыс. кв. м. или 9%. Фонд ЖСК составляет 159,6 тыс. кв. м., ведомственный – 107,0 тыс. кв. м, частный – 4,9 тыс. кв. м.

Структура квартир распределяется следующим образом: из 27320 квартир более 3-х комнат- 1,2% квартир, отдельных 3-х комнатных - 26,6%, отдельных 2-х комнатных – 41,7%, отдельных однокомнатных - 33%, коммунальные квартиры составляют – 2,9% (рисунок 4).

Количество жилых домов, построенных от 21-го до 50-ти лет назад составляет в районе 12,1%, построенных более 50-ти лет назад – 0,5%.

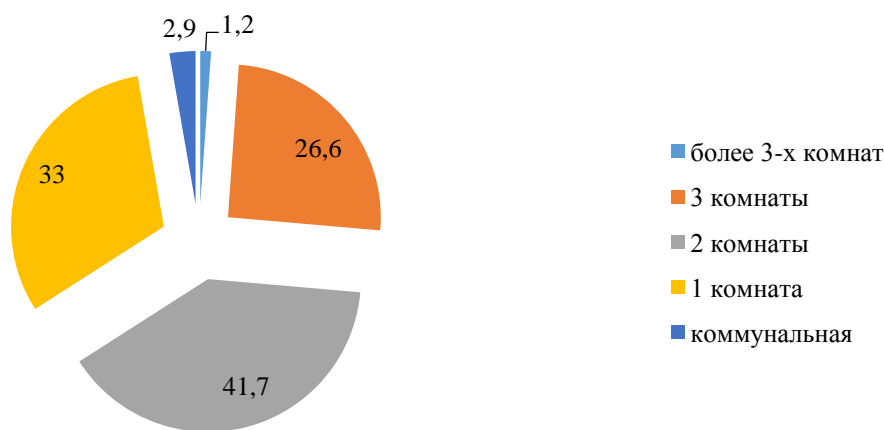


Рисунок 4 - Структура жилого фонда района, %

Значительную часть жилого фонда района, т.е. 23 % представляют дома первых массовых серий 50–60-х годов, которые морально устарели, имеют ряд конструктивных недостатков и не отвечают современным нормам. Энергозатраты на их содержание и обеспечение комфортных условий проживания превышают современные нормативы в 2,5– 3 раза, неоправданно велики эксплуатационные расходы на предоставляемые услуги по отоплению, водоснабжению.

В этих условиях одним из важных направлений решения жилищной проблемы, является реконструкция жилых зданий, поскольку к моральному износу добавляется физический износ конструктивных элементов и инженерных систем, что ускоряет общий процесс старения. Реконструкция позволяет не только продлить жизненный цикл, но и существенно улучшить качество жилья, оснастить дома современным инженерным оборудованием, улучшить архитектурную выразительность зданий, повысить их энергоэффективность, эксплуатационную надежность и долговечность.

Жилой фонд г.о. Сызрань по периодам возведения можно распределить следующим образом:

1. Дореволюционные (до 1917 г.).
2. Сталинки (1920-е – середина 50-х).
3. Старый кирпич (середина 1950-х– 80-х).

4. Панельные дома (1950–90-е).

5. Современные кирпичные дома (после 1991 г.).

В таблице 1 представлена характеристика жилого фонда г.о. Сызрань. На стеновые ограждающие конструкции приходится от 45 % до 55 % общей площади наружных ограждающих конструкций жилых зданий.

Таблица 1 - Примерная доля строительства жилых домов по различным технологиям ограждающих конструкций в г.о. Сызрань

Тип конструкции	Доля в общей структуре, %
монолитное домостроение	5
панельное домостроение	5
многослойная конструкция с использованием газобетонных блоков	42
многослойная конструкция с использованием поризованного бетона	21
сплошная кирпичная кладка	7
конструкция с навесными вентилируемыми фасадами	4
многослойная конструкция с использованием элитных строительных материалов	14
многослойная конструкция с использованием элитных строительных материалов	2
Итого	100

По оценкам экспертов, потенциал энергосбережения за счет модернизации наружных стеновых панелей составляет 18–20 % светопрозрачных ограждений – 23–25 % от общего, стеновых панелей – 18–20 %, кровли – 3 %, пола первого этажа – 2 %, инженерных систем отопления (рациональной организации систем отопления и регулирования параметров теплоносителя) и горячего водоснабжения до 30 %, системы вентиляции – 20%.

Проведенный анализ структуры жилого фонда РФ по проценту физического износа за 2015г. показал, что для г.о. Сызрань характерно (рисунок 5).

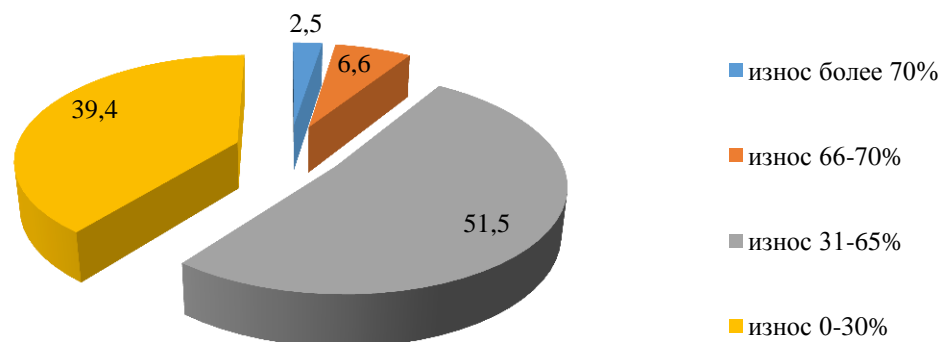


Рисунок 5 - Структура жилого фонда района по степени износа, %

Также исследования показывают, что уровень физического износа и капитального ремонта имеет стабильную тенденцию роста. При этом объемы капитального ремонта в современных условиях по сравнению с советским периодом существенно снизились и в настоящее время находятся на стабильно постоянном низком уровне, что подтверждают статистические данные (рисунок б).

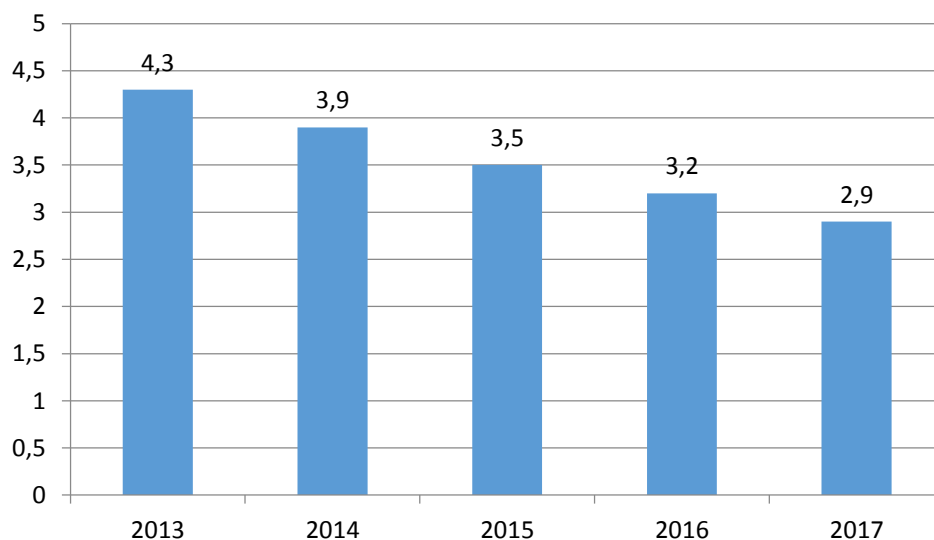


Рисунок 6 - Динамика объема проведенного капремонта многоквартирного жилищного фонда района за 2013-2017гг., тыс. кв. м.

Текущее состояние большинства дворовых территорий городского округа Сызрань не соответствует современным требованиям к местам проживания граждан, обусловленным нормами Градостроительного и Жилищного кодексов

Российской Федерации, а именно: значительная часть асфальтобетонного покрытия внутриквартальных проездов имеет высокую степень износа, так как срок службы дорожных покрытий с момента массовой застройки города Сызрани многоквартирными домами истек, не в достаточном объеме производятся работы по озеленению дворовых территорий, малое количество парковок для временного хранения автомобилей, недостаточно оборудованных детских и спортивных площадок.

Общественные территории так же не отвечают современным требованиям и требуют комплексного подхода к благоустройству. Запущенное состояние многих территорий требует скорейшей модернизации. Не ухоженность парков и скверов, отсутствие детских игровых площадок и зон отдыха, устаревшие малые архитектурные формы - все это негативно влияет на эмоциональное состояние и качество жизни населения города.

Существующее положение обусловлено рядом факторов: нарушение градостроительных норм при застройке городских территорий, введение новых современных требований к благоустройству и содержанию территорий, недостаточное финансирование программных мероприятий по благоустройству городских территорий в предыдущие годы, отсутствие комплексного подхода к решению проблемы формирования и обеспечения среды, комфортной и благоприятной для проживания населения.

Благоустройство дворовых и общественных территорий невозможно выполнить без комплексного подхода, который позволит наиболее полно охватить весь объем проблем, решение которых позволит повысить уровень благоустройства территорий городского округа Сызрань, выполнить архитектурно-планировочную организацию территории, обеспечить необходимый уровень освещенности территории города, улучшить качество асфальтобетонного покрытия, улучшить состояние зеленых насаждений дворовых территорий, обеспечить здоровые и доступные условия проживания и отдыха жителей города.

С целью повышения роли общественности в создании и управлении городской средой необходимо расширение практики привлечения собственников помещений в многоквартирных домах, собственников иных зданий и сооружений, расположенных в границах придомовой территории многоквартирного дома, подлежащей благоустройству, а так же всех заинтересованных граждан и организаций.

2.2 Организационно-экономическая характеристика ООО «УК «Центр»

ООО «Управляющая компания «Центр» - крупнейшая управляющая организация в Самарской области, обеспечивающая обслуживание общего имущества многоквартирных жилых домов г. Сызрани и предоставление коммунальных услуг гражданам.

Организована в 2011г. Свидетельство о государственной регистрации ОГРН/ИНН 1116325001682/6325997460. Дата присвоения – 15.09.2011 г. Выдан – Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №3 по Самарской области.

Юридический адрес: 446010, Самарская область, г.Сызрань, ул.Гоголя д.20, офис 202.

Компания вошла в число первых 4 управляющих компаний по Самарской области, которым было выдано лицензионное право на осуществление предпринимательской деятельности по содержанию домов. Положительный результат прохождения аттестационного экзамена и анализ выполненных лицензионных требований позволило дополнительно подтвердить уровень деятельности организации.

По состоянию на 01.01.2018г. общее количество обслуживаемых домов составляет 1328 ед. Суммарное количество открытых лицевых счетов – 57800 ед.

Целями деятельности ООО «УК «Центр» являются расширение рынка услуг по управлению эксплуатацией жилого и нежилого фонда, а также

извлечение прибыли.

ООО «УК «Центр» вправе осуществлять любые виды деятельности, не запрещенные законом. Предметом деятельности ООО «УК «Центр» являются:

- управление эксплуатацией жилого фонда;
- управление эксплуатацией нежилого фонда;
- предоставление услуг по монтажу, ремонту и техническому обслуживанию подъемно - транспортного оборудования;
- осуществление других видов хозяйственной деятельности, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

Все вышеперечисленные виды деятельности осуществляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Отдельными видами деятельности, перечень которых определяется федеральным законом, ООО «УК «Центр» может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Если условиями предоставления специального разрешения (лицензии) на осуществление определенного вида деятельности предусмотрено требование осуществлять такую деятельность как исключительную, ООО «УК «Центр» в течение срока действия специального разрешения (лицензии) вправе осуществлять только виды деятельности, предусмотренные специальным разрешением (лицензией), и сопутствующие виды деятельности.

Направлениями деятельности ООО «УК «Центр» являются:

1. Планирование деятельности:

- формирование заказа на работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах, по предоставлению коммунальных услуг собственникам помещений в таких домах и пользующимся помещениями в этих домах лицам, по осуществлению иной направленной на достижение целей управления многоквартирными домами деятельности;
- разработка годовых планов управления жилыми домами;
- разработка предложений по размерам обязательных платежей за содержание и ремонт общего имущества жилых домов, по срокам проведения

капитального ремонта и других предложений, требующих утверждения собственниками помещений (ТСЖ и т. п.);

- анализ сложившегося состояния находящихся в управлении многоквартирных домов, уровня и качества предоставляемых услуг и работ, подготовка предложений собственникам и подрядным организациям по повышению качества обслуживания домов;

- выполнение требований по качеству содержания и ремонта многоквартирных домов, планирование работ по капитальному ремонту и модернизации домов по согласованию с собственником;

- составление перечня требуемых работ по обслуживанию и ремонту многоквартирных домов и предоставлению коммунальных услуг;

- обеспечение согласованной технической политики с поставщиками жилищных и коммунальных услуг.

2. Организация управления:

- хозяйственное обслуживание многоквартирных домов в соответствии с правилами и нормами эксплуатации, производственной санитарии и пожарной безопасности;

- заключение обязательных договоров: заключение договоров с подрядными организациями на оказание жилищных и коммунальных услуг; заключение договоров управления многоквартирными домами с собственниками помещений в таких домах;

- создание и ведение базы данных технического состояния многоквартирных домов, принятых в управление;

- разработка и реализация инвестиционных программ;

- диспетчерское обслуживание: организация приема и регистрации заявок, выяснение их причин и характера, ведение диспетчерского журнала и другой технической документации;

- финансово-экономическая деятельность: осуществление расчетов с подрядчиками за реализованную продукцию (услуги, работы) в соответствии с актами оценки качества выполненных работ и поставленных услуг; применение

штрафных санкций к подрядчикам, осуществляющим работы по обслуживанию и ремонту многоквартирных домов и поставке коммунальных услуг в соответствии и на условиях с заключенными договорами;

3. Расчеты по оплате жилищно-коммунальных услуг:

- начисление платежей за жилищно-коммунальные услуги с учетом предоставляемой адресной помощи на оплату жилья и коммунальных услуг;
- осуществление приема платежей собственников помещений в многоквартирных домах за предоставляемые жилищно-коммунальные услуги;
- оформление счетов-квитанций на оплату жилищно-коммунальных услуг (данная функция может быть передана сторонним организациям);
- проведение перерасчета платежей за жилищно-коммунальные услуги при изменении тарифов на жилищно-коммунальные услуги; при временном отсутствии потребителя по месту жительства (в порядке, утвержденном Правительством Российской Федерации); при отклонении показателей качества жилищно-коммунальных услуг от нормативного уровня; при введении дополнительных льгот или их отмене; при изменении размера адресной помощи, предоставляемой из бюджетов всех уровней;
- рассмотрение жалоб и заявлений собственников помещений в многоквартирном доме по вопросам, связанным с начислением платы за жилищно-коммунальные услуги;
- анализ информации о поступлении денежных средств на лицевые счета плательщиков;
- выявление потребителей, имеющих задолженность по платежам за жилищно-коммунальные услуги;
- начисление пени.

4. Договорно-правовая деятельность:

- расторжение заключенных договоров в судебном порядке или по соглашению сторон;
- рассмотрение предложений, жалоб, заявлений потребителей жилищно-коммунальных услуг по вопросам, связанным с жилищно-

коммунальным обслуживанием;

- защита и представительство в суде законных прав и интересов собственников помещений в многоквартирном доме по делам о жилищно-коммунальном обслуживании;

- судебное взыскание задолженности.

Проведем анализ основных технико-экономических показателей деятельности предприятия ООО «УК «Центр» за последние 3 года для того, чтобы выяснить эффективность деятельности предприятия в целом. Основные технико-экономические показатели, характеризующие хозяйственную деятельность ООО «УК «Центр» в 2015-2017 гг., приведены в таблице 2.

В отчетном периоде в исследуемой компании наблюдается нестабильная динамика объема продаж, которая в 2015-2017 гг. увеличилась на 83120 тыс. руб. или на 30,4%. Это обусловлено такими факторами как рост объемов продаж и степенью выполнения договорных отношений, а также инфляцией и ростом цен. Однако, по итогам 2017 г. объем продаж снизился относительно 2016г. на 10550 тыс. руб. или на 2,87%, что обусловлено снижением покупательского и платежеспособного спроса в связи негативным влиянием мирового финансового кризиса. В связи с ростом цен на материалы, а также других затрат в 2015-2017гг., себестоимость реализации повысилась на 72220 тыс. руб. или на 41,6%, но, несмотря на снижение объемов продаж, по итогам 2017г. себестоимость увеличилась на 6166 тыс. руб. относительно 2016г. или на 2,57%. Данная тенденция является негативной.

Следует отметить, что темпы роста себестоимости реализации (41,6%) превышают темпы роста выручки от реализации (30,4%), что обусловлено ростом затрат с 63 коп. на 1 рубль продаж в 2015 г. до 69 коп. в 2017 г., т.е. на 0,5 коп. Данный фактор негативно сказался на прибыли от продаж, которая снизилась в 2017г. по сравнению с 2016г. на 10900 тыс. руб. или на 10,9%, причем темпы ее роста в 2017г. являются наименьшими по сравнению с выручкой от реализации услуг и себестоимостью продаж, что сказалось на

снижении рентабельности продаж с 36,53 % в 2007г. до 31,07 % в 2017 г., т.е. на 5,46%.

Таблица 2 - Технико-экономические показатели ООО «УК «Центр» в 2015-2017гг.

Показатели	2015г.	2016г.	2017г.	Изменения (+,-)2017 г. к		Изменение (%) 2017 г. к	
				2015 г.	2016 г.	2015 г.	2016 г.
Объем продаж, тыс.руб.	273418	367088	356538	83120	-10550	130,40	97,13
Себестоимость полная, тыс.руб.	173546	239600	245766	72220	6166	141,61	102,57
Прибыль от продаж, тыс.руб.	99872	127488	110772	10900	-16716	110,91	86,89
Налоговые платежи, тыс.руб.	8508	13214	11070	2562	-2144	130,11	83,77
Чистая прибыль, тыс.руб.	48760	49560	25280	-23480	-24280	51,85	51,01
Рентабельность продаж, %	36,53	34,73	31,07	-5,46	-3,03	85,06	89,46
Рентабельность деятельности, %	57,55	53,21	45,07	-12,48	-8,14	78,32	84,71
Средняя стоимость основных средств, тыс.руб.	13080	53580	68320	55240	14740	522,32	127,51
Фондоотдача	20,9	6,9	5,2	-15,68	-1,63	24,97	76,17
Средняя стоимость оборотных средств, тыс.руб.	47200	43660	55780	8580	12120	118,18	127,76
Оборачиваемость оборотных средств, об.	5,79	8,41	6,39	0,60	-2,02	110,34	76,02
Период обращения оборотных средств, дн.	62	43	56	-5,82	13,50	90,63	131,54
Валюта баланса, тыс.руб.	82200	123020	138780	56580	15760	168,83	112,81
Оборачиваемость активов, об.	3,33	2,98	2,57	-0,76	-0,41	77,24	86,10
Период обращения активов, дн.	108,23	120,64	140,13	31,90	19,48	129,47	116,15
Рентабельность активов, %	59,32	40,29	18,22	-41,1	-22,07	30,71	45,22
Среднесписочная численность, чел.	1360	1290	1320	-40	+30	96,2	102,5
Оборот на 1 чел., тыс.руб.	525,80	764,77	775,08	249,28	10,32	147,41	101,35
Фонд заработной платы, тыс.руб.	89400	118700	116900	27500	-1800	130,76	98,48
Среднегодовая зарплата на 1 работника, тыс. руб.	171,92	247,29	254,13	82,21	6,84	147,82	102,77
Собственный капитал, тыс.руб.	38000	87520	113000	75000	25480	297,37	129,11
Уд.вес собственного капитала в имуществе	46,23	71,14	81,42	35,20	10,28	176,13	114,45
Уд.вес заемного капитала в имуществе	53,77	28,86	18,58	-35,20	-10,28	34,55	64,37

По итогам 2017 г. рентабельность деятельности составила 45,07%, что на 12,48% меньше уровня 2015 г. (57,55%).

В отчетном периоде времени имущество ООО «УК «Центр» увеличилось на 56580 тыс. руб. по сравнению с 2015г., или на 68,8%, что обусловлено увеличением как основных средств (на 55240 тыс. руб. или на 27,51%), так и оборотных активов - на 55780 тыс. руб. или на 27,76%.

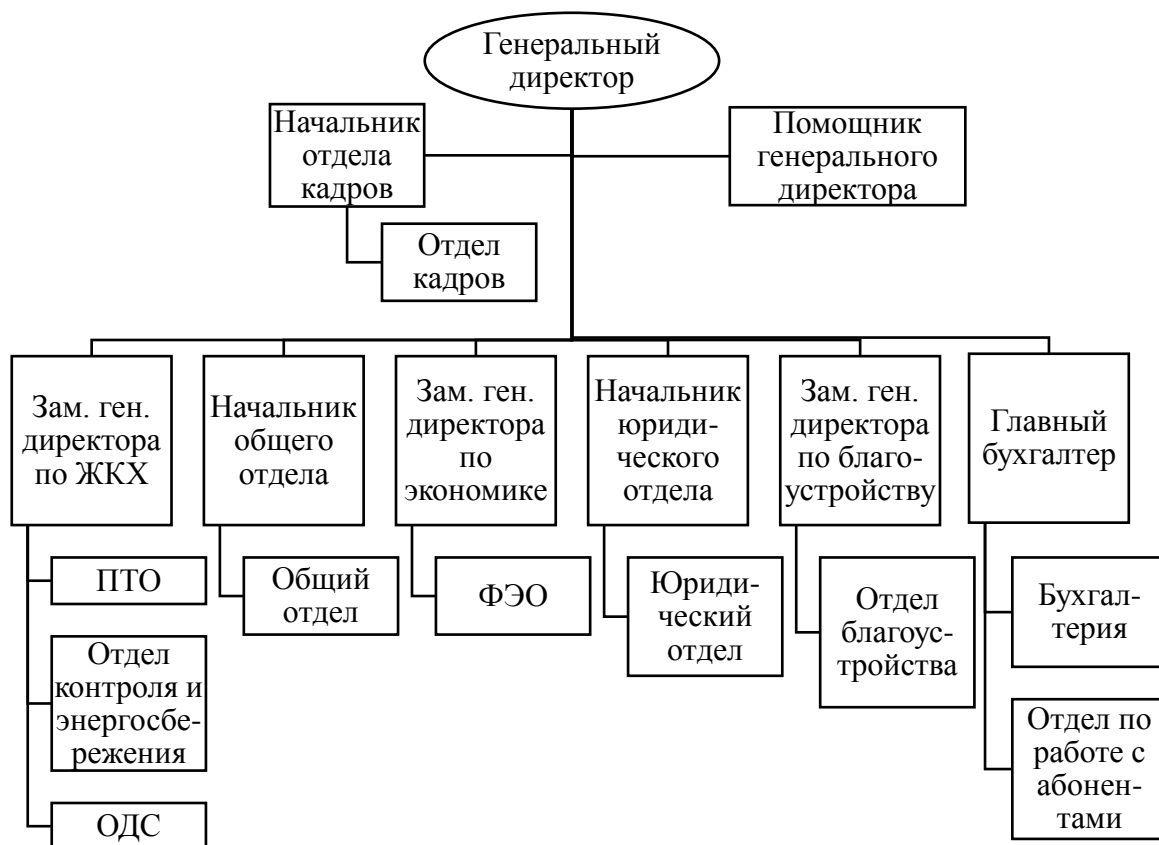
Следует отметить, что использование всех активов стало менее эффективным, что нашло свое отражение в следующих показателях: в анализируемом периоде времени наблюдается уменьшение фондоотдачи с 29,9 руб. в 2015г. до 5,2 руб. в 2017г., т.е. на 15,68 руб., в то время как скорость обращения оборотных активов выросла с 5,79 оборотов в 2015г. до 6,39 оборотов в 2017г., т.е. на 0,6 оборотов, а коэффициент оборачиваемости всех активов компании уменьшился с 3,33 оборотов в 2015г. до 2,57 оборотов в 2017 г., т.е. на 0,76 оборота.

Соответственно, продолжительность одного оборота оборотных активов, снизилась с 62 дней в 2015г. до 56 дней в 2017г., т.е. на 6 дней, а всех активов на предприятии увеличилась с 108,23 дней в 2015г. до 140,13 дней в 2017г. Данное обстоятельство ведет к снижению ликвидности предприятия на конец анализируемого периода времени.

В целом можно отметить, что ООО «УК «Центр» является прибыльным и рентабельным предприятием, негативным моментом деятельности организации является снижение показателей рентабельности из-за необоснованного роста расходов в анализируемом периоде, а также снижение показателей ликвидности в целом, т.е. увеличении финансового риска.

Организационная структура ООО «УК «Центр» является отражением полномочий и обязанностей, которые возложены на каждого ее сотрудника. Права и обязанности руководства определяются, исходя из потребности удовлетворения желаний клиентов через имеющиеся возможности и ресурсы.

Организационная структура ООО «УК «Центр» показана на рисунке 6.



Использованные сокращения:

ЖКХ – жилищно-коммунальное хозяйство

ПТО – производственно-технический отдел

ОДС – отдел диспетчерской службы

ФЭО – финансово-экономический отдел

Рисунок 6 - Организационная структура ООО «УК «Центр»

Оперативные решения, обусловленные необходимостью удовлетворения потребностей клиентов, опираются на строго зафиксированную управленческую иерархию. Ответственность за принятие управленческих решений лежит на высшем звене управления. Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую технологию, но все вместе они имеют одну цель - удовлетворение потребностей клиентов.

Продолжительность рабочего времени составляет 40 часов в неделю. Режим рабочего времени в учреждении «ООО «УК «Центр» предусматривает пятидневную рабочую неделю с 09:00 до 18:00, с перерывом в течение рабочего

дня с 13:00 до 14:00 и двумя выходными днями (суббота и воскресенье). Работнику предоставляется ежегодный оплачиваемый отпуск продолжительностью 28 календарных дней.

Обеспеченность организации работниками изучается путем сопоставления численности работников за отчетный и предыдущие периоды. Данные анализа представим в виде таблицы 3.

Таблица 3 - Структура среднесписочной численности персонала ООО «УК «Центр»

Показатель	2015 г.	Удельный вес, %	2016 г.	Удельный вес, %	2017 г.	Удельный вес, %	Абсолютное отклонение 2017 к 2015, чел.	Изменение в структуре 2017 к 2015, %
Среднесписочная численность персонала, чел. В том числе:	1360	100	1290	100	1320	100	-40	+30
- руководители	220	17,24	210	15,63	210	14,29	-10	-2,96
- специалисты	360	6,90	350	6,25	340	8,57	-20	-1,67
- служащие	140	24,14	140	21,88	130	22,86	-10	-1,28
- рабочие	640	51,72	640	56,25	640	54,29	0	2,56

Итак, из данных таблицы видим, что среднесписочная численность персонала ООО «УК «Центр» в 2017 году по сравнению с 2015 годом снизилась на 4 чел., в частности это произошло за счет снижения числа специалистов на 2 чел., служащих на 1 чел. и руководителей на 1 чел.

За анализируемый период значительных изменений в структуре персонала не произошло.

Наибольший удельный вес занимают рабочие с удельным весом в 2017 году 54,29%, далее наибольший вес в структуре персонала, как и в 2016 году занимают служащие с удельным весом 22,86%, третье место в структуре принадлежит, аналогично к 2016 году, руководителям с удельным весом в 2017 году 14,29% и последнее место в структуре персонала занимают специалисты с удельным весом 8,57%.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что ООО «УК «Центр» имеет достаточно хороший кадровый потенциал, организационная структура построена в соответствии со спецификой предприятия и соответствует предъявляемым требованиям. Должностной и профессиональный состав кадров определен в соответствии с необходимыми потребностями предприятия.

Как видно из анализа, ООО «УК «Центр» имеет положительные сдвиги в кадровом обеспечении. Однако следует отдельно обратить внимание на дальнейшее осуществление профессионального обучения персонала предприятия, а также его мотивации к труду и лояльности к предприятию.

2.3 Анализ организации управления ООО «УК «Центр»

Организация управления ООО «УК «Центр» проводится на двух уровнях - на уровне учредителя и на уровне самого предприятия.

Полномочия Учредителя (собственника) реализуются органом (координационным советом), уполномоченным главой муниципального образования, за исключением тех случаев, когда эти полномочия осуществляются непосредственно главой муниципального образования.

Учредитель принимает решения:

- о создании, реорганизации или ликвидации Предприятия;
- определяет цели, предмет, виды деятельности Предприятия;
- определяет порядок составления, утверждения и установления показателей планов (программ финансово-экономической деятельности Предприятия);
- утверждает Устав Предприятия, в т.ч. в новой редакции, вносит в него изменения и дополнения;
- осуществляет контроль за деятельностью Предприятия, через уполномоченные Учредителем, органы;
- формирует уставный фонд Предприятия;

- назначает на должность и освобождает от должности руководителя Предприятия, заключает с ним, изменяет и прекращает трудовой договор;
- согласовывает прием на работу главного бухгалтера, заключает с ним, изменяет и прекращает трудовой договор;
- утверждает бухгалтерскую отчетность и отчеты Предприятия;
- дает согласие на распоряжение недвижимым имуществом, осуществляет контроль за использованием по назначению и сохранностью имущества Предприятия;
- утверждает показатели экономической эффективности деятельности Предприятия и контролирует через Координационный Совет их выполнение;
- утверждает порядок распределения прибыли;
- дает согласие в соответствии с законодательством на совершение крупных сделок;
- принимает решения о проведении аудиторской проверки, утверждает аудитора и определяет размер оплаты его услуг;
- обращается в суд с исками о признании оспоримой сделки с имуществом Предприятия;
- осуществляет изъятие имущества, в соответствии с настоящим уставом;
- истребует имущество Предприятия из чужого незаконного владения;
- имеет другие права и обязанности, определяемые законодательством Российской Федерации.

Текущее руководство деятельностью Предприятия осуществляет директор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Учредителем.

Директор Предприятия подотчетен и подконтролен Учредителю и несет перед ним ответственность за экономические результаты деятельности Предприятия, а также за сохранность и целевое использование имущества Предприятия.

Сроки полномочий директора Предприятия, а также условия труда и оплаты определяются заключаемым с ним контрактом.

Контракт с руководителем Предприятия заключает и расторгает глава муниципального образования, либо от его имени иное должностное лицо, уполномоченное на это главой муниципального образования.

К компетенции Директора Предприятия относится решение следующих вопросов:

- обеспечение выполнения текущих и перспективных планов Предприятия, решений и указаний Учредителя, принятых в пределах его компетенции;

- заключение без доверенности от имени Предприятия договоров и иных сделок, обеспечение выполнения заключенных договоров и иных сделок в порядке, установленном Уставом, законами и иными нормативными актами,

- представление на утверждение Учредителю структуры штатного расписания, Положения об оплате труда, Положения о премировании, порядка распределения прибыли;

- утверждение Правил внутреннего трудового распорядка Предприятия,

- выдача доверенностей, подписание финансово-отчетных документов Предприятия;

- открытие банковских счетов Предприятия производится по согласованию с Учредителем;

- осуществление найма и увольнения работников Предприятия (кроме главного бухгалтера),

- в пределах своей компетенции издает приказы и дает указания, обязательные для всех работников Предприятия;

- по требованию Учредителя представляет необходимую документацию по Предприятию, оказывает содействие в проведении ими проверок,

- представление Предприятия во взаимоотношениях с юридическим и физическим лицами, а также решение других вопросов деятельности Предприятия в соответствии с законодательством и настоящим Уставом.

Директор Предприятия подлежит аттестации в порядке, установленном собственником имущества Предприятия.

Директор Предприятия отчитывается о деятельности Предприятия в порядке и сроки, определенные Учредителем.

Директор Предприятия не вправе быть учредителем (участником) юридического лица, занимать должности и заниматься другой оплачиваемой деятельностью в государственных органах, органах местного самоуправления, коммерческих и некоммерческих организациях, кроме преподавательской, научной и иной творческой деятельности, заниматься предпринимательской деятельностью, быть единоличным исполнительным органом или членом коллегиального исполнительного органа коммерческой организации, принимать участие в забастовках.

Директор не вправе совершать сделки без согласования собственника, в совершении которой имеется личная заинтересованность, в т.ч. через родственников и их аффилированных лиц, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- являются стороной сделки или выступают в интересах третьих лиц в их отношениях с Предприятием;

- владеют (каждый в отдельности или в совокупности) двадцатью и более процентами акций (долей, паев) юридического лица, являющегося стороной сделки или наступающего в интересах третьих лиц в их отношениях с Предприятием;

- занимают должности в органах управления юридического лица, являющегося стороной сделки или выступающего в интересах третьих лиц в их отношениях с Предприятием;

- иных определенных уставом предприятия случаях.

Директор Предприятия должен действовать в интересах Предприятия добросовестно и разумно.

Директор Предприятия несет в установленном законом порядке ответственность за убытки, причиненные Предприятию, в т.ч. в случаях утраты имущества Предприятия.

По адресу ул. Гоголя, 20 в будние дни организован постоянный прием граждан по различному кругу вопросов: обработка правоустанавливающих и иных документов, обоснование начислений, предоставление отчетных сведений, консультационный прием и т.д.

Также для удобства граждан ведется прием в помещениях жилищно-эксплуатационных участках в различных частях города. В целях осуществления круглосуточного взаимодействия между жителями обслуживаемых многоквартирных домов и управляющей организацией ООО «Управляющая компания «Центр» организована многоканальная телефонная связь (Сool-центр), по которым жители имеют возможность связаться с соответствующими отделами. Все контактные телефоны ежемесячно указываются в платежных документах граждан. Кроме того, необходимая информация размещена в свободном доступе на различных Интернет – порталах, информационных стендах и т.д.

Также в целях повышения качества обслуживания ООО «УК «Центр» было принято решение о введении дополнительной линии приема звонков, находящиеся на личном контроле руководителя организации. В составе ООО «Управляющая компания «Центр» имеется большой штат сотрудников, насчитывающий более 1000 квалифицированных единиц. Кроме того, управляющая организация располагает достаточным количеством материально-технических средств, необходимых для надлежащего обслуживания многоквартирных жилых домов.

При УК «Центр» создан общественный совет из числа председателей советов многоквартирных домов. Его целью является выявление и поддержка инициативы жителей, направленной на улучшение качества проживания. А главные приоритеты в работе совета это: совместное с управляющей компанией решение наиболее проблемных вопросов жилищного фонда, разработка планов работ по благоустройству и текущему ремонту с учетом мнений жителей и контроль за качеством выполненных работ.

В своей деятельности ООО «Управляющая компания «Центр» определило для себя следующие цели и функции (таблица 4).

Таблица 4 - Цели и функции управляющей компании

Цели управляющей компании	Функции управляющей компании
1. Надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ состояния жилого дома (анализ первоначального состояния, на отчетную дату). 2. Планирование и организация работ по содержанию и ремонту общего имущества дома (План мероприятий в соответствии с Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда № 170, по улучшению его технического состояния). 3. Организация системы технического контроля состояния дома. 4. Ведение технической документации по дому (на строения, инженерные сооружения, объекты благоустройства). 5. Планирование и организация выполнения мероприятий по соблюдению прочих требований законодательства
2. Благоприятные и безопасные условия проживания граждан	<ol style="list-style-type: none"> 6. Планирование и организация выполнения мероприятий по повышению благоустройства жилого дома. 7. Планирование и организация выполнения мероприятий по повышению комфортности проживания. 8. Организация мероприятий по защите мест общего пользования от проникновения посторонних лиц (установка домофонов, запирающие чердаков, подвалов, установка системы видеонаблюдения и т.п.).
3. Качественные жилищные и коммунальные услуги в объеме, соответствующем заявленным потребностям	<ol style="list-style-type: none"> 9. Организация конкурсов и иные способы выбора поставщиков. 10. Заключение договоров: с собственниками помещений; с поставщиками и подрядчиками ЖКУ. 11. Контроль объемов и качества ЖКУ. 12. Организация сбора платежей. 13. Ведение лицевых счетов. 14. Своевременное перечисление средств поставщикам и подрядчикам. 15. Подготовка и предоставление собственникам помещений отчета о выполнении всех работ и мероприятий по дому, прочее информирование собственников помещений. 16. Обеспечение аварийно-диспетчерского обслуживания. 17. Информирование собственников помещений по всем вопросам деятельности УК.
4. Формирование стоимости ЖКУ для собственников помещений и поиск путей ее снижения	<ol style="list-style-type: none"> 18. Формирование предложения о размере платы за ЖУ, включая услуги за управление. 19. Привлечение инвестиций для выполнения всех перечисленных работ и мероприятий. 20. Оптимизация деятельности УК. 21. Планирование и организация выполнения энергосберегающих мероприятий. 22. Планирование и организация выполнения мероприятий по использованию общего имущества (заключение договоров аренды, организация ремонта/отделки общих помещений с целью коммерческого/общественного использования и т.п.).

Следует также отметить, в ходе продолжительной многолетней работы между ООО «Управляющая компания «Центр» и основными поставщиками

коммунальных услуг сложились устойчивые и результативные договорные отношения, необходимые для обеспечения граждан достаточным объемом и качеством коммунальных услуг.

Важным направлением работы ООО «Управляющая компания «Центр» является технический контроль и надзор за состоянием жилищного фонда, который включает в себя:

- анализ, планирование и организацию работ по техническому обслуживанию домов;
- планирование и проведение ремонтных работ;
- прием и регистрацию заявок жильцов дома (например, по вопросам организации ремонта);
- контроль за объемом и качеством поставляемых коммунальных услуг;
- разработку и ведение технической документации.

Возглавляет его замгендиректора по ЖКХ. Кроме того, важны функции обычных рабочих сотрудников. Диспетчер принимает заявки от жильцов домов, которые находятся под управлением УК, и передает их на рассмотрение в другие структурные подразделения.

Сантехник должен следить за работой и исправностью систем тепло- и водоснабжения, а также принимать необходимые меры по предотвращению поломок или их устранению.

Электрик контролирует работу электросетей и устранение каких-либо поломок или неполадок в ее функционировании.

Второе важное и обширное направление работы ООО «Управляющая компания «Центр» – это финансово-экономическая деятельность, которая реализуется путем выполнения таких задач:

- анализ финансовой деятельности УК и контроль за ее результатами;
- расчет себестоимости услуг, оказанных клиентам (то есть жильцам многоквартирных домов) и определение размера платежей за эти услуги;
- работа с должниками и прием заявок граждан по вопросам начисления оплаты;

- перечисление средств в счет оплаты коммунальных услуг их поставщикам;
- расчет заработной платы сотрудников компании;
- привлечение инвестиций и определение средств, необходимых для проведения ремонтных работ;
- открытие и ведение лицевых счетов жильцов.

Ответственным за реализацию направления является главный бухгалтер. Кроме этого, в состав управляющей компании ЖКХ включены следующие должности со своими обязанностями. Экономист – проводит расчеты по объемам ресурсопотребления и установлению стоимости тех или иных услуг, которые оказывает населению УК. Бухгалтер – ведет бухгалтерский учет на предприятии, подготавливает к сдаче необходимую документацию и передает ее в налоговые органы.

Последнее важное направление работы ООО «Управляющая компания «Центр» – это договорно-правовая деятельность, основными заданиями которой являются:

- разработка, подготовка и юридическое оформление договоров по различным направлениям деятельности (поставка ЖКУ, аренда), их проверка на соответствие действующему законодательству;
- ведение претензионной и исковой работы, представительство в судах и официальных органах государственной власти;
- рассмотрение и подготовка ответов на жалобы жильцов;
- разработка и проверка на соответствие действующему законодательству внутренней документации УК;
- оказание консультационной помощи (как жильцам, так и сотрудникам компании).

Это задачи юридического отдела.

ООО «Управляющая компания «Центр» оказывает коммунальные и жилищные услуги. Жилищные услуги включают в себя услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, ремонту общего имущества многоквартирного

дома. Коммунальные услуги связаны с предоставлением собственникам помещений коммунальных ресурсов (тепло, вода и т.п.)

Собственники помещений оплачивают:

- расходы по содержанию и ремонту помещений, включающие в себя расходы: на управление многоквартирным домом; на содержание общего имущества дома; на текущий ремонт имущества дома; на капитальный ремонт имущества дома;

- коммунальные услуги.

Наниматели жилых помещений не несут расходов по капитальному ремонту (их несет собственник), но в состав их платежей включается плата за найм.

Жилищные услуги, оказываемые ООО «Управляющая компания «Центр», включают в себя:

1. Услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, в т.ч.:

- по предоставлению жилого помещения в найм;

- по управлению многоквартирным домом;

- по содержанию общего имущества многоквартирного дома, в том числе:

по содержанию лифтового хозяйства, по вывозу бытовых отходов.

2. По ремонту общего имущества многоквартирного дома, в том числе:

- текущему ремонту;

- капитальному ремонту.

ООО «Управляющая компания «Центр» - юридическое лицо, предоставляющее коммунальные услуги, производящее или приобретающее коммунальные ресурсы и отвечающее за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых потребителю предоставляются коммунальные услуги. Таким образом, у управляющей организации возникают договорные отношения с ресурсоснабжающей организацией, в соответствии с которыми управляющая организация приобретает коммунальные ресурсы, а с другой - с потребителями по предоставлению коммунальных услуг (рис. 7).

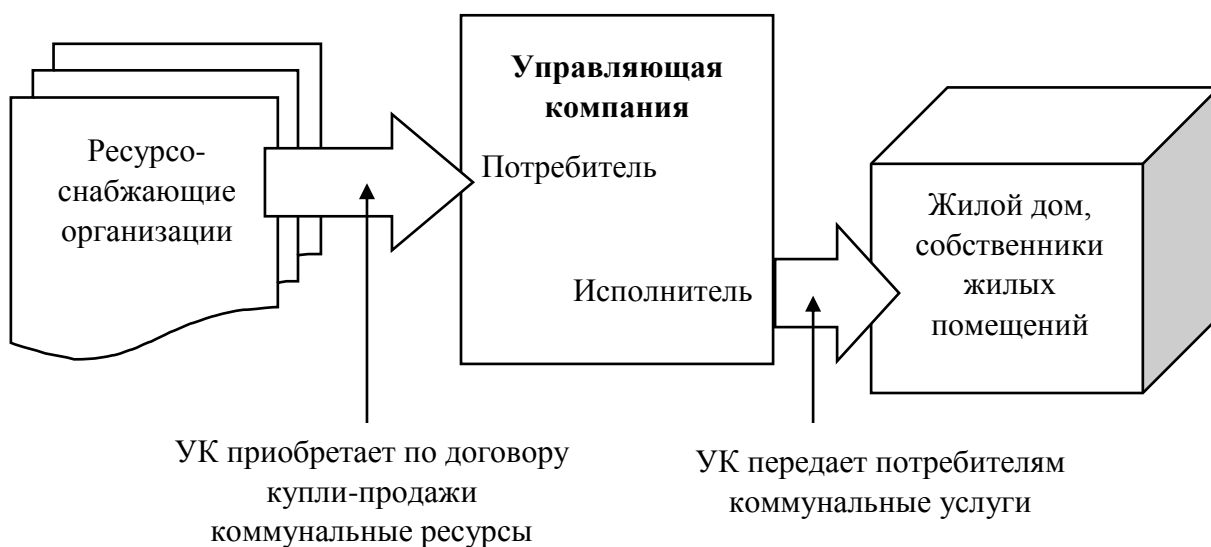


Рисунок 7 - Схема взаимоотношений ООО «Управляющая компания «Центр» с ресурсоснабжающими организациями и собственниками жилых помещений

В связи с этим, обязанность по оплате за поставленные коммунальные услуги в полном объеме ложится на ООО «Управляющая компания «Центр». В свою очередь, обязанность по оплате коммунальных услуг у непосредственного потребителя (собственников и нанимателей) возникает только перед ООО «Управляющая компания «Центр» и вытекает только из договора управления.

Одной из задач деятельности ООО «Управляющая компания «Центр» является предоставление потребителям коммунальных услуг надлежащего качества. В соответствии с п.9 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 года № 307 при предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечены:

- бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в объемах, необходимых потребителю;
- бесперебойное отведение из жилого помещения бытовых стоков;
- бесперебойное отопление жилого помещения в течение отопительного периода в зависимости от температуры наружного воздуха.

В общем виде структура финансовых потоков при управлении многоквартирным домом ООО «Управляющая компания «Центр» выглядит следующим образом (рисунок 8).

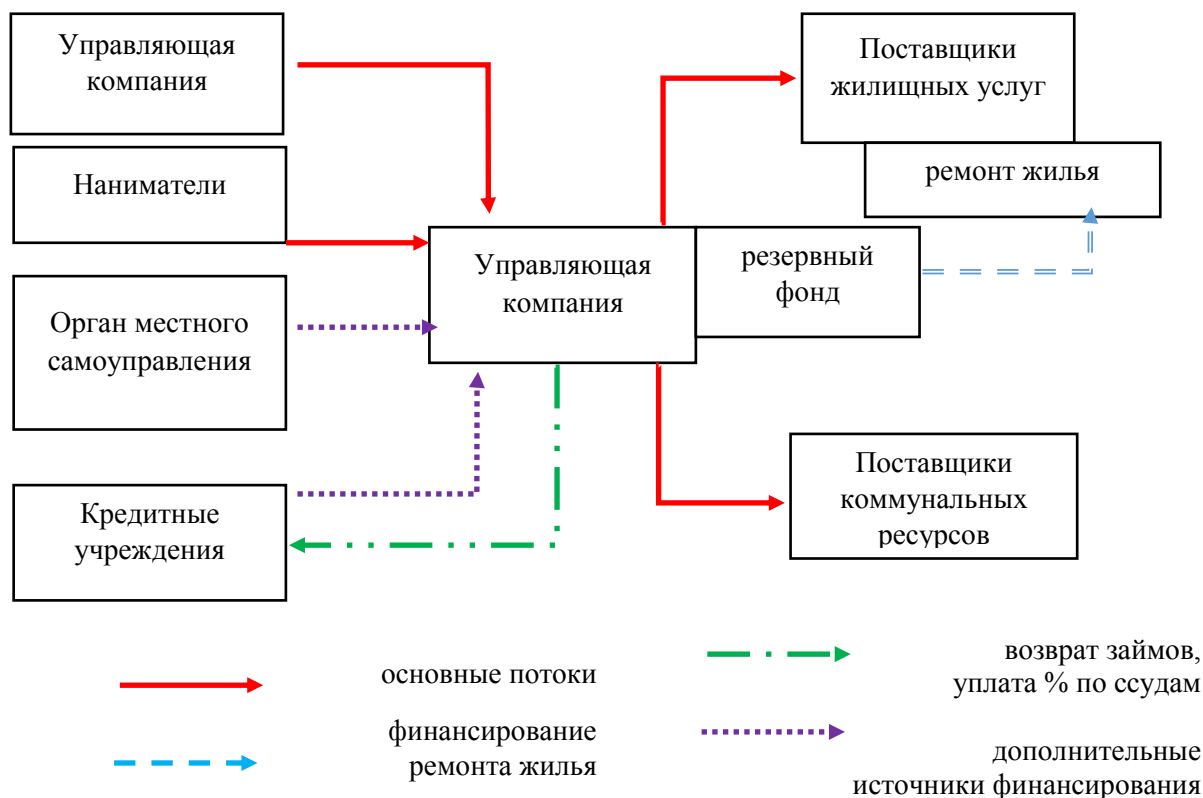


Рисунок 8 - Схема финансовых потоков ООО «Управляющая компания «Центр»

Все финансовые потоки концентрируются в ООО «Управляющая компания «Центр». Их основу составляют платежи собственников и нанимателей помещений за жилое помещение и коммунальные услуги, которые управляющая компания направляет поставщикам и подрядчикам за выполненные работы и услуги. В составе платы за жилье собственники помещений должны оплачивать расходы на капитальный ремонт общего имущества.

ООО «Управляющая компания «Центр» осуществляет свою деятельность на основании договора управления. По договору управления управляющая компания организует работы по надлежащему содержанию общего имущества

в многоквартирном доме, предоставлению коммунальных услуг гражданам, проживающим в нем, а также решению вопросов эффективного пользования указанным имуществом.

Основными источниками возмещения затрат ООО «Управляющая компания «Центр» являются платежи граждан за жилое помещение и коммунальные услуги, а также платежи, получаемые в результате договоров использования имущества (например, арендные платежи).

Для обеспечения жилищными услугами (содержание и ремонт общего имущества дома) ООО «Управляющая компания «Центр» привлекает специализированные подрядные организации. Выбор таких организаций может осуществляться двумя способами:

1. Привлечение организаций существующих на рынке жилищных услуг (использование деловых связей, рассылка предложений по заключению договоров и т.п.) без проведения конкурса.

2. Организация и проведение конкурса по выбору предприятий (организаций) для выполнения работ и оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества дома.

Выбор осуществляется на усмотрение ООО «Управляющая компания «Центр» исходя из ценовых предложений поставщика жилищных услуг, его сложившегося имиджа, опыта выполнения аналогичных работ/услуг, кадровых ресурсов, состояния материально-технической базы и т.п.

Выбор поставщиков жилищных услуг осуществляется на конкурсной основе. По усмотрению ООО «Управляющая компания «Центр» конкурс может быть открытым и закрытым.

Выбор поставщиков коммунальных услуг осуществляется с учетом принадлежности подведенных к дому инженерных сетей. Как правило, договоры на поставку коммунальных ресурсов заключаются с теми ресурсоснабжающими организациями, чьи сети (тепловые, водопроводные, электрические, газопровод) изначально подведены к дому. В случае отказа ООО «Управляющая компания «Центр» от обслуживания таким поставщиком,

она может выбрать (по конкурсу или без конкурса) другого поставщика. Однако, такой вариант предусматривает подведение к дому инженерных сетей другого поставщика, для чего потребуется много затрат и времени.

ООО «Управляющая компания «Центр» обеспечивает потребителей информацией о нормативных показателях качества жилищно-коммунальных услуг, сроках их представления и размерах финансовых санкций за нарушение нормативного уровня качества, предоставляет по их запросу информацию об объеме, о перечне оказываемых услуг и выполняемых работ в доме, причинах недопоставок услуг.

Важное внимание уделяется проверке качества предоставления услуг. В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление удовлетворенности населения качеством услуг ЖКХ в г. Сызрань и выполнения муниципальных работ, осуществляемых ООО «УК «Центр», приняли участие 100 респондентов из г. Сызрань старше 18 лет. Исследование проведено автором совместно с сотрудниками ООО «УК «Центр» путем интернет-опроса. Гендерные и возрастные характеристики респондентов распределились следующим образом и представлены на рисунке 9.

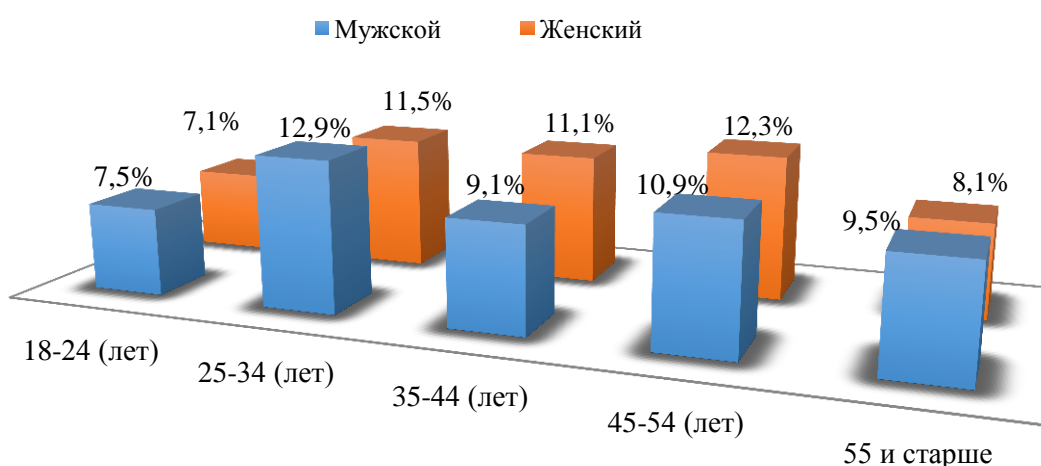


Рисунок 9 - Гендерные и возрастные характеристики респондентов

В основном, среди опрошенных оказались респонденты с высшим (44,3%) и средним специальным образованием (36,7%). В браке из них состоят 65,6%, 22,5% указали, что не замужем/холосты, 6,6% - разведены и 5,3%

являются вдовцами/вдовами. Большинство респондентов, проживают в городе 11-20 (17,8%) и более 20 лет (69,5%). Таким образом, можно предположить, что уровень компетентности опрошенных в тематике исследования в целом достаточен, чтобы их оценки адекватно отражали ситуацию.

Основными сферами занятости респондентов являются: бюджетная сфера (образование, здравоохранение, культура, муниципальная и государственная службы) - так ответили в совокупности 24,7% респондентов, нефтегазодобыча, переработка и геология - 18,2%, 7,7% от общей доли опрошенных являются работниками сферы торговли, общепита, бытового обслуживания, 7,5% являются пенсионерами, в сферах транспорта, энергетики и строительства работают примерно по 6% опрошенных.

В таблице 5 представлена структура сфера занятости респондентов.

Таблица 5 - Сфера занятости респондентов, в %

Сфера занятости	%
Нефтегазодобыча, переработка, геология	18,2
Строительство	5,9
Энергетика	6,1
Все виды транспорта (ж/д, авиа, авто, речной)	6,9
Почтовая, телефонная связь	2,2
Жилищно-коммунальное хозяйство	1,8
Легкая промышленность	1,8
Работник системы образования	7,5
Работник системы здравоохранения	3,2
Работник культуры, соц. обслуживания	6,7
СМИ	2,6
Торговля, общепит, бытовое обслуживание	7,7
Полиция, прокуратура, армия, суд, охрана и т.п.	1,6
Муниципальный, государственный служащий	7,3
Работник банка, страховой компании	2,6
Предприниматель	2,4
Студент, учащийся	5,1
Временно без работы	1,4
Пенсионер	7,5
Занимаюсь домашним хозяйством, в декрете	1,2
Другое	0,4

Большая часть опрошенных граждан, как отмечают сами респонденты, имеют средний материальный достаток – 63 %. Хорошим его считают – 18 % (в совокупности ответивших «Живем хорошо, без особых материальных

проблем», «Мы всем обеспечены, считаем, что живем очень хорошо»). Еще 17 % респондентов заявили, что их материальный достаток ниже среднего (см. рисунок 10).

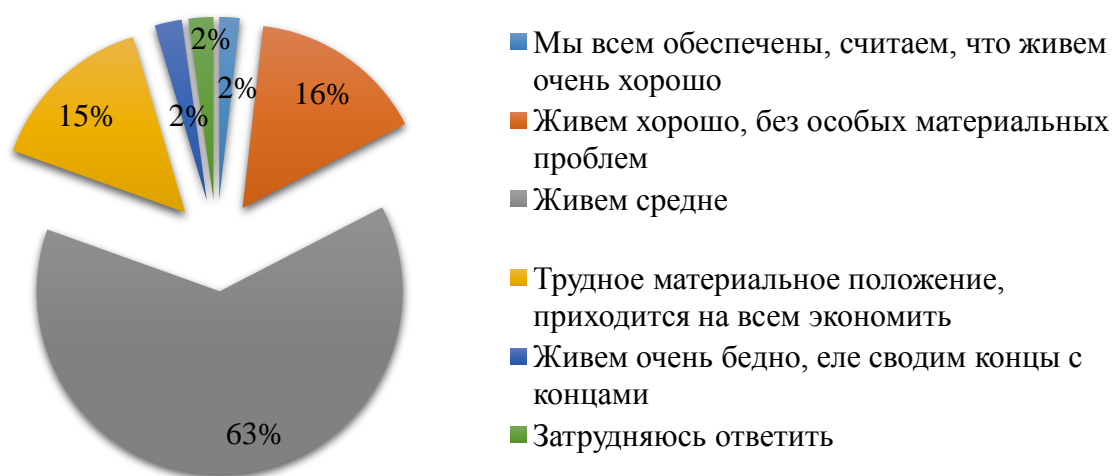


Рисунок 10 - Как бы Вы оценили материальное положение Вашей семьи?

Одним из первых этапов исследования и соответственно одним из первых вопросов анкеты, выступил вопрос, определяющий перечень наиболее актуальных социально-экономических проблем для жителей города (см. таблица 6).

Лидирующие позиции в перечне возможных городских проблем, предложенных к выбору нашим респондентам, занимают традиционно цены на услуги ЖКХ и качество предоставления ЖКУ, сложность решения жилищной проблемы и плохое состояние дорог. В сравнении с предыдущим годом в перечень наиболее значимых проблем вошла позиция «Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья».

Среди наиболее сильных сторон в сфере городского хозяйства респонденты отмечают: «Организацию благоустройства территории города (освещение улиц, установка указателей с номерами домов, содержание малых архитектурных форм, придомовых территорий и др.)» - 38,6%, «Организацию благоустройства мест отдыха населения» - 27,3% и «Обеспечение отлова, содержания и утилизации безнадзорных животных» - 22%. Тройку последних позиций рейтинга сильных сторон в сфере городского хозяйства заняли:

«Организация переселения граждан из аварийных домов и жилых помещений, непригодных для проживания» - 14,1%, «Создание условий для капитального ремонта многоквартирных домов» - 9,7% и «Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения» - 4,6%. Однако последняя из представленных позиций попала в число наименее сильных сторон из-за отсутствия в достаточном количестве непосредственных потребителей данной услуги в числе опрошенных респондентов, необходимом для определения объективной оценки работы.

Таблица 6 - Какие проблемы, по Вашему мнению, являются наиболее актуальными лично для Вас и Вашей семьи?

Проблема	%
Цены на жилищно-коммунальные услуги	49,5
Наплыв приезжих из ближних и дальних регионов России, зарубежья	40,0
Проблема качества ЖКУ	32,9
Плохое состояние дорог	31,3
Жилищная проблема	29,5
Нехватка мест в детских садах, общеобразовательных учреждениях	29,5
Проблема качества услуг здравоохранения	26,9
Коррупция, взяточничество	24,6
Падение нравов, агрессивность, равнодушие людей	23,0
Материальные проблемы	20,4
Алкоголизм, наркомания	19,4
Качество строящегося жилья	14,3
Нехватка рабочих мест, безработица	14,3
Загрязнение окружающей среды, экология	13,5
Нехватка или недоступность культурных, развлекательных, спортивных учреждений	11,3
Уровень качества школьного образования	10,7
Плохое благоустройство города	5,7
Рост бытовой преступности, ухудшение криминальной обстановки	4,4
Точечная застройка	4,6
Проблем нет	3,6
Засилье криминала, влияния криминальных авторитетов	2,6
Плохая работа общественного транспорта	1,8

Примечание: Респонденты при ответе на данный вопрос могли дать несколько ответов, поэтому сумма ответов превышает 100%.

Для определения оценки качества работы «Обеспечение комфортных и безопасных условий проживания в жилищном фонде» респондентам был задан ряд вопросов, определяющих их отношение к качеству услуг ЖКХ в целом, отдельным составляющим, определен ряд мер, которые, по мнению

опрошенных, помогут улучшить санитарное состояние придомовой территории и др.

В отношении оценки качества работы служб ЖКХ, респондентам было предложено определить оценку по 5-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка - очень низкое качество, 5 - наибольшая оценка - очень высокое качество (см. табл. 7).

Таблица 7 - Как в целом Вы оцениваете работу служб ЖКХ в настоящее время?

Период	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо	Затр. ответить	Средний балл
2015 г.	1,7	46,0	35,3	11,3	4,6	1,2	3,29
2016 г.	5	23,2	45,4	14,9	9,9	1,6	3,00
2017 г.	4,2	34,1	48,5	9,7	2,8	0,6	3,27

За рассмотренный период времени наблюдается неопределенный тренд в оценках. Средний балл работы служб ЖКХ достиг отметки в 3 балла и остается на этой позиции с незначительными изменениями в сторону роста либо снижения отметки, но не ниже тройки. В целом, если рассматривать оценки в процентном соотношении, то отметки «удовлетворительно», «хорошо» и «отлично», то есть оценки со знаком «+» в совокупности набрали 86,8% ответов. Таким образом, работу служб ЖКХ города можно рассматривать как удовлетворительную.

Что касается отдельных критериев оценки качества коммунальных услуг, были получены следующие результаты (см. табл. 8).

По сравнению с предыдущим годом оценки со стороны респондентов значительно не изменились, при этом такие работы как: «ремонт подъезда» и «ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов», по которым в 2016 году отмечались значения ниже порогового (т.е. ниже удовлетворительной отметки «3»), сейчас находятся практически на тех же позициях, что и остальные виды работ. Также + 0,67 баллов отмечается по такой позиции как «Озеленение территории». Наивысшие оценки (выше 4,0 баллов) остались у позиций, связанных с подачей электроэнергии, газа, напором питьевой воды, центральным отоплением.

Таблица 8 - Как Вы оцениваете качество коммунальных услуг в настоящее время? (по 5-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка - очень низкое качество, 5 - наибольшая оценка - очень высокое качество)

Показатель	2016 год	2017 год	
	Средний балл	Средний балл	Такой услуги нет
Качество питьевой воды	3,81	3,98	0,4
Напор (давление) питьевой воды	4,23	4,27	0,8
Качество горячей воды	4,09	4,12	1,0
Напор (давление) горячей воды	4,3	4,27	1,6
Центральное отопление	4,0	4,15	0,8
Регулярность подвоза воды	3,86	3,85	67,3
Регулярность подачи электроэнергии, газа	4,47	4,32	6,9
Ремонт подъезда	2,21	3,26	2,4
Работа канализации	3,73	3,96	1,6
Уборка и вывоз мусора	3,77	3,69	0,4
Уборка и вывоз снега зимой	3,05	3,25	0,4
Озеленение территории	2,79	3,46	0,4
Благоустройство территории	2,9	3,44	0,6
Ремонт тротуаров и внутриквартальных проездов	2,58	3,25	1,0
Состояние наружного освещения придомовой территории	3,58	3,61	0,8
Санитарное состояние придомовой территории	3,56	3,57	0,6
Работа лифта	3,47	3,61	27,3
Техническое обслуживание сантехники	3,44	3,53	8,1
Обслуживание электропроводки	3,51	3,47	9,1
Обслуживание септика (регулярность и качество очистки)	3,66	3,41	34,3

Далее респонденты отметили, какие из жилищно-коммунальных услуг, по их мнению, нуждаются в доработке, на какие из них необходимо обратить внимание прежде всего (см. табл. 9).

Таблица 9 - Какой вид жилищно-коммунальных услуг, по Вашему мнению, нуждается в доработке?, в %

Показатель	2017 г.
Текущее содержание жилищного фонда	61,8
Обслуживание мусоропроводов	30,9
Обслуживание лифтов	27,5
Отопление	16,0
Водоотведение	11,7
Холодное водоснабжение	8,7
Горячее водоснабжение	7,9
Водоснабжение	-
Подача электроэнергии	4,4
Затрудняюсь ответить	-

Уже традиционно респонденты отмечают, что больше всего внимания следует уделить комплексу работ 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 с целью поддержания его сохранности и надлежащего санитарно-гигиенического состояния, т.е. текущему содержанию жилищного фонда. Далее по значимости в 2017 году работы, связанные с обслуживанием мусоропроводов и лифтов, подача электроэнергии, водоснабжение и водоотведение.

В отношении платежеспособности респондентов за жилищно-коммунальные услуги по отношению к своему доходу выявлено следующее (рисунок 11).

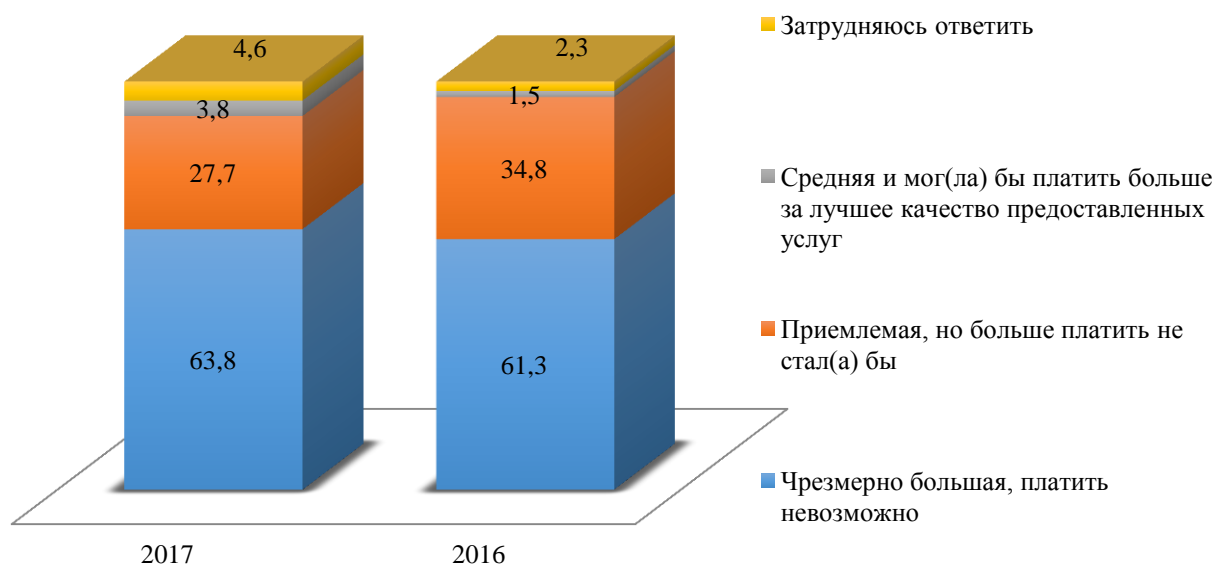


Рисунок 11 - Как Вы оцениваете размер оплаты за ЖКУ по отношению к своему доходу?, в %

За рассматриваемый период времени процент граждан ответивших, что сумма оплаты за ЖКУ чрезмерно большая и платить невозможно вырос на 8,6% и составил в 2017 году 63,8%.

Далее мы попытались определить признают ли респонденты личную ответственность за санитарное состояние придомовой территории или, по крайней мере, своего дома, подъезда. По результатам опроса около двух третей,

от общего числа опрошенных считают себя в той или иной мере ответственными. При этом из них 32% - за порядок в доме, подъезде, во дворе и 31% - лишь за санитарное состояние лестничной площадки. Остальные респонденты, а это в совокупности 37% из числа опрошенных, считают, что санитарное состояние двора, подъезда, дома к ним лично имеет мало отношения (см. рис. 12).

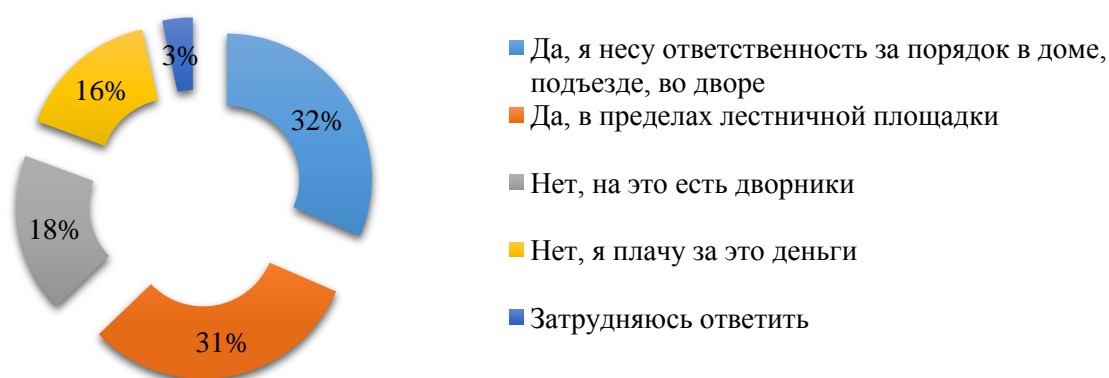


Рисунок 12 - Ощущаете ли Вы свою ответственность за санитарное состояние двора, подъезда, дома?

Отметим, что среди наиболее ответственных респондентов чуть больше женщин, чем мужчин, а в отношении возрастных категорий, в число социально-активных жителей вошли в возрасте от 25 до 34 лет и от 45 до 54 лет.

В отношении оценки качества работы ООО «УК «Центр» были получены следующие результаты (см. табл. 10 и 11).

Таблица 10 - Насколько Вы удовлетворены качеством выполнения работ в обеспечении услуг ЖКХ ООО «УК «Центр»?

Вариант ответа	%
Удовлетворен полностью	4,2
Скорее удовлетворен	36,4
Скорее не удовлетворен	41,0
Не удовлетворен	9,7
Затрудняюсь ответить	8,7

Таблица 11 - Оценка качества работ ООО «УК «Центр» в сфере обеспечения услуг ЖКХ за последний год по 10-балльной шкале, где 1 – наименьшая оценка (очень низкое качество), 10 - наибольшая оценка (очень высокое качество)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Затрудняюсь ответить
0,4	0,8	9,5	19,2	20,8	16,8	14,7	9,1	4,8	0,4	3,4

Расчетная оценка удовлетворенности качеством муниципальной работы в сфере обеспечения водой равна 34,12.

Расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги рассчитывается на основе вопроса: «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?», с вариантами ответов «удовлетворен полностью», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «не удовлетворен», «затрудняюсь ответить» по следующей формуле:

$$РОСО = (УП + 0,75*СУ + 0,3*ЗО) / (УП + СУ + СН + НУ + ЗО)*100, \text{ где:}$$

РОСО - расчетная оценка удовлетворенности потребителей качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам проведения социологических опросов;

УП – численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;

СУ – численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;

ЗО – численность респондентов, ответивших «затрудняюсь ответить»;

СН – численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»;

НУ – численность респондентов, ответивших «не удовлетворен».

Данный результат со стороны респондентов с высокой степенью вероятности можно интерпретировать как реакцию на увеличение цен на жилищно-коммунальные услуги. Средний бал – 5,55.

Кроме того, несмотря на то, что муниципальная работа включает в себя перечень определенных, ограниченных видов работ, респонденты зачастую склонны давать оценку ЖКХ в целом, как правило, для того, чтобы обратить

внимание органов муниципальной власти на те или иные проблемы, с которыми они сталкиваются в процессе жизнедеятельности.

В завершении данного блока вопросов респондентов попросили указать, предоставление какой информации в сфере ЖКХ для них является наиболее актуальным. Две трети респондентов указали, что наиболее значимой для них будет являться информация о возможностях снижения оплаты за услуги (т.е. возможные льготы, скидки, субсидии), на втором месте по актуальности информация о формах осуществления контроля за деятельностью предприятия и тарифами (29,5%), достойной внимания также считается информация о возможностях экономии электроэнергии, воды и т.п. (16,4%).

В целом, по результатам исследования, проведенного во второй главе, автором выявлены следующие проблемы управления и развития сферы ЖКХ в г. Сызрань и деятельности ООО «УК «Центр»:

- проблема управления муниципальными закупками в сфере ЖКХ;
- проблема управления издержками ООО «УК «Центр»;
- проблема управления качеством услуг и производственными возможностями ООО «УК «Центр».

Особенности внедрения мероприятий и их эффективность будут представлены в следующей главе.

3 Рекомендации, направленные на развитие управления жилищно-коммунальным хозяйством в деятельности ООО «УК «Центр»

3.1 Совершенствование организации управления жилищно-коммунальным хозяйством в ООО «УК «Центр»

По результатам исследования, проведенного во второй главе, автором предлагаются следующие направления решения проблем управления и развития сферы ЖКХ в г. Сызрань и деятельности ООО «УК «Центр»:

- совершенствование управления муниципальными закупками в сфере ЖКХ;
- совершенствование управления издержками ООО «УК «Центр»;
- совершенствование управления качеством услуг и производственными возможностями ООО «УК «Центр».

Направление №1. По мнению автора, необходима разработка «инновационного пакета» поправок в законодательство в области государственных закупок с целью преодоления указанных противоречий действующих нормативных актов стратегическим документам в области развития инновационной деятельности в Российской Федерации. Необходимо рассмотреть возможность внесения соответствующих поправок в действующее законодательство, а именно дополнить часть 10 Закона № 44-ФЗ [5] положением о приоритете отечественной инновационной и высокотехнологичной продукции с целью преодоления системных ограничений при развитии инновационной деятельности в Российской Федерации.

Кроме того, для гармонизации механизма закупки инновационной продукции для государственных нужд и нужд государственных корпораций и субъектов естественных монополий представляется целесообразным дополнить Закон № 44-ФЗ положением об обязанности заказчиков размещать в единой информационной системе планы закупок инновационной продукции, высокотехнологичной продукции. Создание реестров инновационных

продуктов, технологий и услуг, рекомендуемых к использованию в Российской Федерации, существенным образом повысит прозрачность инновационной деятельности информационной прозрачности закупок инновационной продукции согласно Законам № 44-ФЗ [5] и 223-ФЗ [6].

Также, возможно рассмотреть положения, обязывающие установить обязанность заказчиков, руководствующихся законами № 44-ФЗ и 223-ФЗ о закупках определенного объема товаров, работ, услуг у российских инновационных организаций. По мнению автора, вследствие расширения участия инновационных российских предприятий в закупках товаров, работ, услуг для государственных и муниципальных нужд возможно достижение следующих результатов:

- повышение эффективности закупок и конкурентоспособности работы государственных и муниципальных заказчиков за счет внедрения инновационных решений и продукции, а также диверсификация их деятельности;

- получение импульса развития инновационного бизнеса в вузах, малых инновационных предприятиях и других российских инновационных организациях за счет увеличения сбыта продукции;

- ускорение инновационного развития страны в целом.

Базовые принципы повышения эффективности закупок ООО «УК «Центр» должны быть таковы:

- управление стоимостью владения, а не ценой покупки;
- конкурентность закупок;
- долгосрочное планирование закупочной деятельности (на период действия цепочки «закупка-производство-сбыт» как минимум);
- обеспечение непрерывность перехода «закупка-производство»;
- управление обязательствами в контексте управления стоимостью и управления рисками (в рамках управления контрактами).

Совершенствование системы управления закупками предполагает также и внедрение методов оценки поставщика. Предлагается следующий алгоритм оценки (рисунок 13).

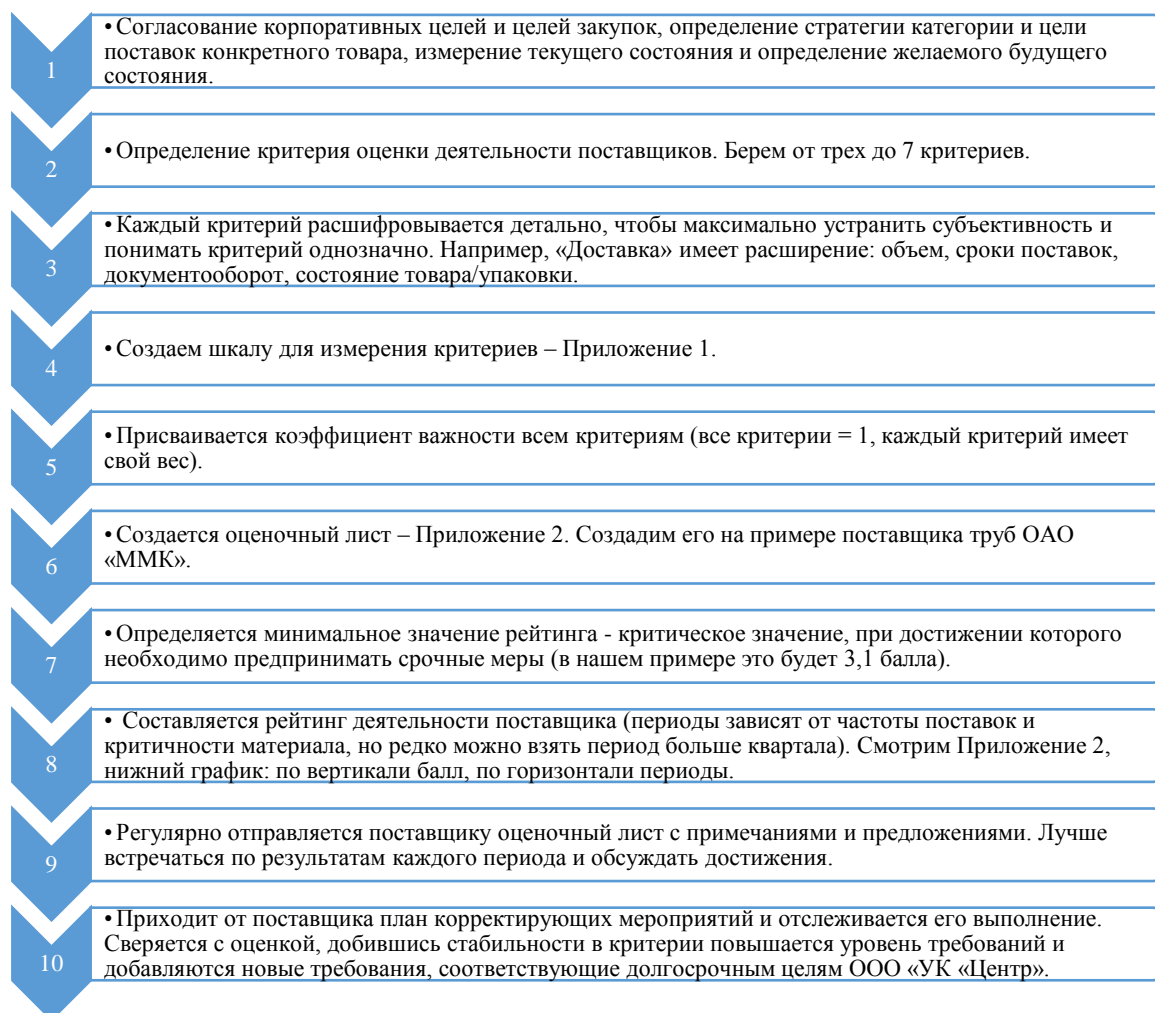


Рисунок 13 - Алгоритм оценки поставщика в системе управления закупками

Оценка дает возможность «воспитать» действительно надежных поставщиков, которые уже в ближайшем будущем могут стать реальными партнерами. Такая оценка легко автоматизируется.

Также, необходимо развивать систему закупок в сети «Интернет». Для этого предлагается пользоваться специальными порталами:

- <http://www.b2b-center.ru/about/>;
- <http://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html>.

B2B-Center – система электронных торговых площадок, созданная в 2002 г. АО "Центр развития экономики" для осуществления корпоративных продаж и закупок.

Центр электронных торгов B2B-Center позволяет проводить 43 вида торговых процедур, как на закупку, так и на продажу товаров и услуг. Система объединяет закупки различных отраслей экономики: энергетики, нефтехимии, металлургии, автомобильной промышленности и многих других отраслей.

Система B2B-Center – это огромный рынок самых разных товаров и услуг, где продавцы и покупатели готовы к честному сотрудничеству.

Взаимодействие заказчика и поставщика в системе B2B-Center происходит в рамках торговой процедуры. Заказчик объявляет торги на закупку, после чего участники Системы автоматически получают уведомление с приглашением к участию в торгах. Поставщик может сам найти интересные ему торги в разделе «Торговая площадка», используя поиск по наименованию компании-заказчика, номеру торгов или классификатору закупаемой продукции, и подать заявку на участие в подходящих процедурах. Поставщик может объявлять и собственные торги на продажу своей продукции.

Портал закупок - Официальный сайт Российской Федерации в сети «Интернет» для размещения информации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг. Он предназначен для обеспечения свободного и безвозмездного доступа к полной и достоверной информации о контрактной системе в сфере закупок и закупках товаров, работ, услуг, отдельными видами юридических лиц, а также для формирования, обработки и хранения такой информации.

Порядок размещения информации на Официальном сайте и ее содержание регламентируется Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» [5] и Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» [6], а также соответствующими подзаконными актами.

Оценка поставщиков сама по себе не несет прямой экономической эффективности, но косвенно эффект проявляется в следующем:

- определяется надежность поставщика (путем ранжирования);
- предлагаются совместные пути решения проблем поставок;
- своевременность и качество поставок влияют на производственный процесс, тем самым не вызывает сбои в работе предприятия.

Относительно работы с закупками в Интернете, B2B-система принесет закупщику:

- возможность выбора вида торговой процедуры исходя из практики закупок организации. Более 40 видов настроек и комбинаций торгов;
- работу с проверенными партнерами. База участников насчитывает более 240000 компаний с историей закупочной деятельности каждой организации;
- экономию при проведении закупок. Снижение стоимости до 20% первоначальной цены контракта;
- право простого принятия решений. Полная автоматизация закупочного процесса: от планирования закупок до подготовки итоговых отчетов.

Система управления закупками предусматривает не только работу с поставщиком с организационной точки зрения, а и работу в направлении поставок современных качественных материалов, оборудования. Это влияет на качество услуг и систему управления ООО «УК «Центр».

Направление №2. Для повышения эффективности управления издержками ООО «УК «Центр» автором предлагается снизить затраты электроэнергии, а сэкономленные средства перенаправить на замену труб с металлических на пластиковые.

С целью снижения затрат электроэнергии, а следовательно, себестоимости; учитывая уменьшение объема поставок предусмотрена замена насосов марки 1Д1250-63-2 шт., $V = 1250$ м³ / час, с электродвигателем $N = 315$ кВт / ч. на марку $V = 320$ м³ / час, с электродвигателем $N = 55$ кВт / ч.

Технологический процесс предусматривает: демонтаж насосных агрегатов марки 1Д1250-63; монтаж насосных агрегатов марки 1Д320.

Расчет суммы расходов, связанных с заменой насосов показан в таблице 12.

Таблица 12 - Необходимая сумма вложений на замену насосных агрегатов, млн. руб.

Показатель	Матер. затраты	ЗП	Начисл.	Аморт.	Другие	Сумма
1. Демонтаж насосных агрегатов марки 1Д1250	0,01	0,256	0,099	0,015	0,035	0,415
2. Монтаж насосных агрегатов марки 1Д320	35,4	2,918	1,131	0,151	0,236	39,836
ИТОГО	35,5	3,174	1,23	0,166	0,271	40,251

Внедрение новых насосных агрегатов позволит:

- снизить затраты на ремонт (материалы, запчасти, оплата труда и отчисления соответственно уменьшатся);
- снизить затраты электроэнергии, то есть уменьшить себестоимость услуги;
- социальный эффект выразится в бесперебойности поставок воды.

Норма обслуживания рабочих, обслуживающих насосную станцию, 131 кВт / чел. (5ед. * 315кВт / 12чел.). Исходя из новой мощности насосов, предлагается повысить норму обслуживания до 143 кВт / чел. с переводом высвобожденного работника в цех водоотведения в связи с внедрением новой линии очистки стоков. Среднемесячная заработная плата работника – 22000 руб.

Это мероприятие имеет целесообразность, так как нынешние объемы реализации не требуют работы крупных насосов. Мероприятие также позволит повысить коэффициент загрузки основных фондов, а экономия позволит быстро окупить капиталовложения. Технические решения отвечают требованиям экологических, санитарно-технических, противопожарных и другим действующим нормам и правилам и обеспечивают безопасную для жизни и здоровья человека эксплуатацию объекта.

Направление №3. Для совершенствования управлением качества услуг и производственными возможностями ООО «УК «Центр» предлагается частичная замена водопроводных труб.

Высокая изношенность основных фондов, в частности передающих устройств (труб), требует скорейшего решения вопроса о целесообразности их эксплуатации и вопросы о замене таких труб на более долговечные. Мероприятия такого типа позволят не только улучшить экологическое равновесие в гидро - и литосферы, не только удовлетворить потребности потребителей в своевременном получении качественной воды в полном объеме, но и принесут экономическую выгоду предприятию.

Водопроводная сеть является одним из основных элементов системы водоснабжения и непосредственно связана в работе с водоводами, насосными станциями, подающих воду к сети, а также с регулирующими резервуарами и башнями. Водопроводная сеть должна удовлетворять следующим требованиям:

- обеспечивать представление необходимого количества воды к местам ее потребления под необходимым напором;
- иметь достаточную степень надежности и бесперебойности обеспечения водой потребителей.

Выполняя эти требования, сеть должна быть запроектирована наиболее экономически, то есть обеспечивать наименьшие приведенные затраты на строительство и эксплуатацию как самой сети, так и прочно связанных с ними в работе других сооружений системы. Выполнение этих требований достигается правильным выбором конфигурации сети и материала труб, а также правильным определением диаметров труб с учетом технико-экономических соображений.

Водопроводная сеть является наиболее дорогой и ответственной подсистемой системы водоснабжения объекта. Линии водопроводных сетей монтируют из труб, то есть элементов, изготавливаемых заводским способом. На месте застройки происходит только соединения труб и их укладки. В

соответствии с условиями работы водопроводных линий в процессе эксплуатации к ним предъявляют следующие требования:

- прочность, то есть высокое сопротивление всем возможным (заданным) внутренним и внешним нагрузкам;
- герметичность;
- гладкость внутренней поверхности их стенок, обеспечивающая наименьшие потери напора на трение при продвижении воды;
- долговечность, то есть большой срок службы, обусловленный в основном достаточно высоким сопротивлением материала труб (их покрытий) внешним и внутренним агрессивным воздействиям воды, почв, грунтовых вод и т.д.

Кроме того, трубы, как и все элементы сборного строительства, должны обеспечивать возможность их простого, быстрого и надежного соединения (монтажа стыков). Наконец, водопроводные линии должны удовлетворять требованиям максимальной экономичности.

К неметаллическим водопроводным трубам относят асбестоцементные, железобетонные и пластмассовые [17, с. 115].

Все шире применяют пластмассовые трубы, которые изготавливаются из полиэтилена высокой или низкой плотности и винилпласта. Пластмассовые трубы имеют гладкие концы и соединяются путем контактной сварки торцов или с использованием специальных соединительных муфт. Для сетей хозяйственно-питьевых водопроводов могут применяться пластмассовые трубы только тех марок, которые разрешены органами санитарного контроля.

Для выбора наиболее экономичного и целесообразного типа труб необходимо провести учет общего влияния всех нагрузок на трубопровод в условиях его эксплуатации.

На 01.01.2018г. длина уличной сети составляет 578 км. Скорейшей реконструкции подлежат 52,8 км. наиболее изношенных частей сети.

Водопроводные колодцы на водопроводных сетях внедряются из сборных железобетонных колец диаметром 1,0-2,0м. по типовому проекту 901-09-9,87 и серии 3,900-3 выпуск 7 [37, с. 32].

Конечно, это требует значительных капиталовложений и много времени.

Управление технологическим процессом представим в виде следующих действий (рисунок 14).

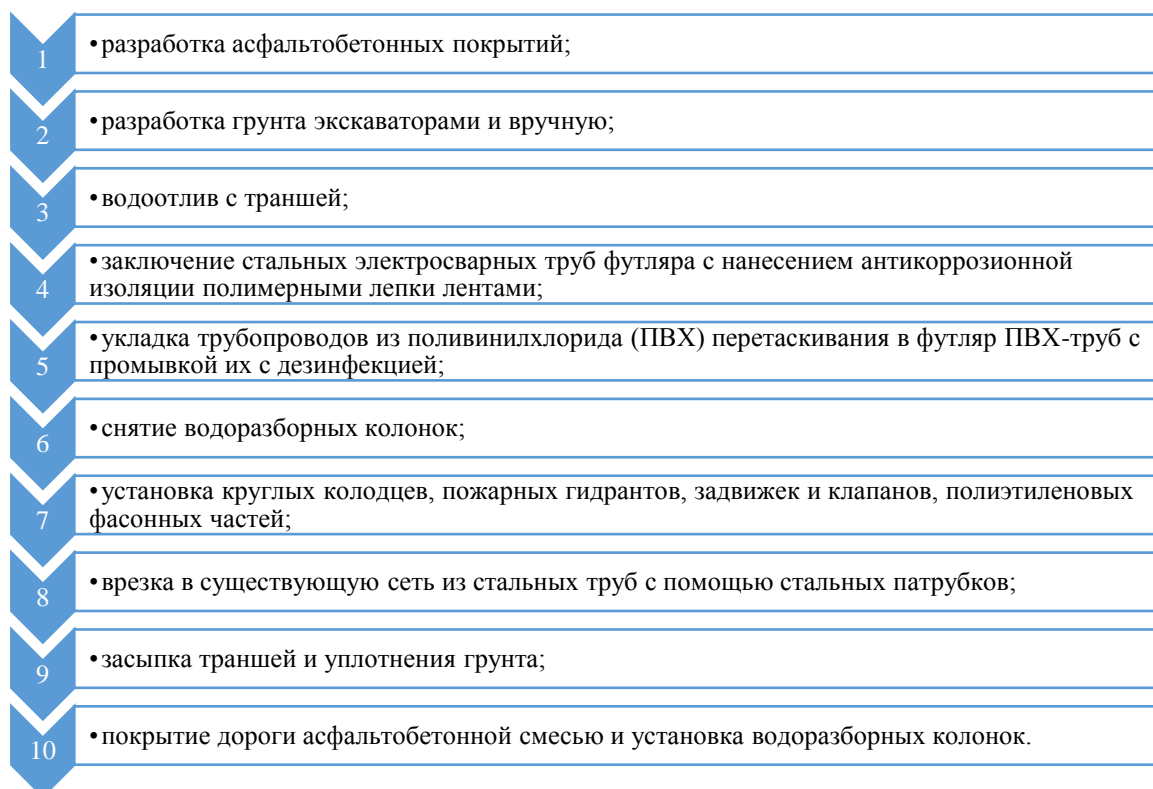


Рисунок 14 - Этапы управления процессом замены водопроводных труб

Управление повышением качества услуг и производственными возможностями системы водоснабжения ООО «УК «Центр» предусматривает реконструкцию водопроводных сетей с заменой труб на полиэтиленовые ПНД тип "С" (питьевые) необходимого диаметра и длины.

Управление ремонтными работами предполагает, что в местах пересечения водопроводной сети проезжей части города предусматриваются средства перехода. Заключение футляров предполагается открытым способом. При выполнении ремонтных работ на рабочих трубопроводах переходов, сброс

воды из футляров предполагается в мокрые колодцы с последующей ее откачкой.

Далее оценим эффективность мероприятий.

3.2 Оценка эффективности предложенных рекомендаций

В оптимизации производственных процессов проявляется эффективность мероприятия в сфере управления закупками оборудования для предприятия.

График работы насосов на данный момент [54]:

- с 5.30 до 8.00 - 2 насоса марки 1Д1250;
- с 8.00 до 17.00 - 1 насос марки 1Д1250;
- с 17.00 до 21.00 - 2 насоса марки 1Д1250;
- с 21.00 до 23.00 - 1 насос марки 1Д1250;
- с 23.00 до 5.30 - вода не подается.

Исходя из необходимого объема водоснабжения и потребности предприятия в экономии электроэнергии, предлагается такой график работы насосов:

- с 5.30 до 21.00 - 3 насоса марки 1Д320;
- с 21.00 до 23.30 - 2 насоса марки 1Д320;
- с 23.30 до 5.30 - 1 насос марки 1Д320.

Эффективность мероприятия рассмотрена далее. В материальной сфере, поставка более эффективного оборудования даст годовой экономический эффект, рассчитанный в таблице 13.

Из таблицы 13 годовой экономический эффект можно рассчитать, если вычесть общие затраты на обслуживание новых насосов из общих затрат на обслуживание насосов марки 1Д1250. Сумма эффекта составляет 293,48 (654,25-360,77) млн. руб.

Таблица 13 - Технические и стоимостные показатели, характеризующие использование насосных агрегатов на 2019г. (прогноз)

Показатель	Насос 1Д1250	Насос 1Д320
1. Нормативный срок службы, лет	8	10
2. Количество установленных насосов, ед.	5	3
3. Количество насосов в исправном состоянии, ед.	2	3
4. Общая энергетическая мощность, кВт / час.	2500	960
5. Максимально возможный годовой объем подачи воды, тыс.куб.м.	21600	8294,4
6. Объем покупной воды, тыс.куб.м.	5561,0	5561,0
7. Стоимость 1 кВт / ч. с НДС, руб.	0,365	0,365
8. Количество лиц, обслуживающих насосную станцию, чел.	12	11
9. Фонд оплаты труда, млн. руб.	74,88	68,64
10. Начисления на ФОТ, млн. руб.	29,03	26,61
11. Стоимость горюче-смазочных материалов, млн. руб.	5,9	3,2
12. Стоимость запчастей и МБП, млн. руб.	9,2	2,4
13. Стоимость электроэнергии с учетом графика подачи воды, млн. руб.	509,64	255,02
14. Штрафы, пени, другие расходы, млн. руб.	25,6	4,9
Итого (Σп.9-13), млн. руб.	654,25	360,77

Проведем оценку эффективности капиталовложений по выбранной марке насоса 1Д320 методом определения срока окупаемости инвестиций, Ток., лет.

$$\text{Ток.} = \text{ДП/КВ}, \quad (1)$$

где ДП - ожидаемые денежные потоки, млн. руб.;

КВ - сумма капиталовложений, млн. руб.;

$$\text{Ток} = 40,251 / 360,77 = 0,112 \text{ года (41 день)}.$$

Таким образом, экономия на электроэнергии за счет совершенствования системы поставок составит 254,62 (509,64-255,02) тыс. руб. при общем экономическом эффекте в 293,48 млн. руб.

Расчет суммы расходов, связанных с реконструкцией сети показан в таблице 14.

Таблица 14 - Расчет необходимой суммы капиталовложений на реконструкцию сети, млн. руб.

Показатель	Мат. затраты		ЗП		Начисл.		Аморт.		Другие		Сума	
	1 км.	Σ	км.	Σ	км.	Σ	км.	Σ	км.	Σ	км.	Σ
1. Разработка асфальтобетонных покрытий	5,94	313,67	1,22	64,58	0,47	25,04	0,87	46,13	0,22	11,86	8,74	461,27
2. Разработка грунта экскаваторами и вручную	8,49	448,09	1,75	92,25	0,68	35,77	1,25	65,90	0,32	16,95	12,48	658,96
3. Водоотлив с траншей	9,34	492,90	1,92	101,48	0,75	39,34	1,37	72,49	0,35	18,64	13,73	724,86
4. Уложение стальных электросварных труб в футляр, антикоррозийная изоляция	5,09	268,86	1,05	55,35	0,41	21,46	0,75	39,54	0,19	10,17	7,49	395,38
5. Уложение трубопроводов из поливинилхлорида (ПВХ)	76,38	4032,85	15,73	830,29	6,10	321,90	11,23	593,07	2,89	152,5	112,3	5930,67
6. Перетягивание ПВХ-труб в футляр, дезинфекция	1,70	89,62	0,35	18,45	0,14	7,15	0,25	13,18	0,06	3,39	2,50	131,79
7. Снятие водоразборных колонок	16,97	896,19	3,49	184,51	1,35	71,53	2,50	131,79	0,64	33,90	24,96	1317,93
8. Установка колодцев, гидрантов, клапанов, фасонных частей	32,25	1702,76	6,64	350,57	2,57	135,92	4,74	250,41	1,22	64,41	47,43	2504,06
9. Врезка в существующую сеть	3,39	179,24	0,70	36,90	0,27	14,31	0,50	26,36	0,13	6,78	4,99	263,59
10. Засыпка траншей, уплотнение почвы	5,09	268,86	1,05	55,35	0,41	21,46	0,75	39,54	0,19	10,17	7,49	395,38
11. Покрытие дороги асфальтом	3,39	179,24	0,70	36,90	0,27	14,31	0,50	26,36	0,13	6,78	4,99	263,59
12. Установка водоразборных колонок	1,70	89,62	0,35	18,45	0,14	7,15	0,25	13,18	0,06	3,39	2,50	131,79
ИТОГО	169,73	8961,89	34,95	1845,10	13,55	715,34	24,96	1317,93	6,42	339,00	249,61	13179,26

Норма обслуживания для производственных рабочих цеха водоснабжения составляет +1875 м./чел. (578км. / 144чел.). Вследствие реконструкции сети количество аварийных ситуаций сокращается, а норму обслуживания предлагается повысить до 1940 м./чел., следовательно, высвобождаются 5 чел.: 1 газосварщик (с переводом в дочернее предприятие) и 4 слесаря (с переводом в цех водоотведения в связи с началом работы новой линии очистки стоков).

Что касается совершенствования поставок материалов, то в итоге к преимуществам пластиковых труб отнесем:

- диэлектричность и высокую устойчивость к коррозии, а значит долговечность;
- небольшую массу и малую теплопроводность;
- гладкую поверхность внутренних стенок, обеспечивающую малое гидравлическое сопротивление, возможность все время эксплуатации сохранять высокую пропускную способность.

Большая стоимость полиэтиленовых труб не мешает получить экономический эффект, потому что все это позволит:

- увеличить период эксплуатации сети;
- снизить затраты на ремонт, включающие затраты на сырье и материалы (потому что почти нет сварки), на топливные материалы (потому что не нужно будет часто выезжать для проведения соответствующих работ), заработную плату, а значит и отчисления, и т.п.;
- снизить утечки и потери воды в сети. Кроме того, вследствие уменьшения утечек, уменьшится объем необходимой покупной воды, а следовательно и себестоимость услуги.

Годовой экономический эффект показан в таблице 15. Из таблицы 15 годовой экономический эффект можно рассчитать, если вычесть общие затраты на обслуживание полиэтиленовых труб из общих затрат на обслуживание стальных труб. Сумма эффекта составляет 1165,07 (6453,89-5288,82) млн. руб.

Таблица 15 - Технические и стоимостные показатели, характеризующие использование стальных и полиэтиленовых труб

Показатель	Стальные трубы	Полиэтиленовые трубы
1. Нормативный срок службы, лет	до 25	до 50
2. Скорость воды в трубах, м / с.	1,0	1,0
3. Средний экономически выгодный диаметр, мм.	320	270
4. Удельное сопротивление, куб.м. / с.	0,8466	0,6752
5. Потери воды в сети, %	40,5	28,7
6. Стоимость 10м. трубы, млн. руб.	0,355	1,575
7. Стоимость покупной воды без НДС, млн. руб.	4404,31	3683,18
8. Количество человек в цехе водоснабжения, чел.	144	139
9. Фонд оплаты труда, млн. руб.	754,95	709,23
10. Начисления на ФОТ, млн. руб.	286,6	275,0
11. Стоимость горюче-смазочных материалов без НДС, млн. руб.	125,9	109,3
12. Стоимость запчастей и МБП без НДС, млн. руб.	32,3	22,8
13. Стоимость электроэнергии, млн. руб.	564,62	412,7
14. Стоимость ремонта дорог, млн. руб.	19,54	12,41
15. Штрафы, пени, сверхнормативные потери воды, млн. руб.	265,67	64,2
16. Итого (Σп.6, 10-16), млн. руб.	6453,89	5288,82

Проведем оценку эффективности капиталовложений выбранных полиэтиленовых труб методом определения срока окупаемости инвестиций, Ток., лет. $\text{Ток} = 13179,26 / 5288,82 = 2,49$ года.

Подытожим, что автором предлагаются следующие направления решения проблем управления и развития сферы ЖКХ в г. Сызрань и деятельности ООО «УК «Центр»:

- совершенствование управления муниципальными закупками в сфере ЖКХ;
- совершенствование управления издержками ООО «УК «Центр»;
- совершенствование управления качеством услуг и производственными возможностями ООО «УК «Центр».

Экономия на электроэнергии за счет совершенствования системы поставок составит 254,62 тыс. руб. при общем экономическом эффекте в 293,48 млн. руб. Сумма эффекта от замены материала труб составляет 1165,07 млн. руб. Нельзя забывать и о социальном эффекте: потребители могут надеяться на бесперебойность получения услуг, причем с уменьшенным содержанием ржавчины в воде. Экологический эффект проявляется путем уменьшения вытеков в литосферу и подземные грунтовые воды.

Обоснование изменений в системе управления поставками и производственными возможностями ООО «УК «Центр» позволит вовремя заменить изношенные трубы в сетях, предупредив тем самым аварийные ситуации и утечки воды. При этом расходы на обслуживание сети уменьшаются, а качество воды при бесперебойном снабжении растет. Все это приводит к повышению эффективности системы управления ЖКХ на уровне ООО «УК «Центр».

Заключение

Итак, по результатам исследования можно сформулировать следующие выводы.

1. ЖКХ - это комплекс отраслей в экономике, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры различных зданий в населенных пунктах, создающий удобства и комфорт проживания, а также размещения в них людей путём предоставления им широкого спектра услуг. Реформирование ЖКХ - это целый комплекс взаимосвязанных мероприятий от ранней диагностики состояния отрасли до мер по его преодолению.

Приоритетами государственной политики в жилищно-коммунальной сфере являются:

- повышение комфортности условий проживания;
- обеспечение доступности и качества жилищно-коммунальных услуг;
- модернизация и повышение энергоэффективности объектов жилищно-коммунального хозяйства;
- переход на принцип использования наиболее эффективных технологий, применяемых при модернизации (строительстве, создании) объектов коммунальной инфраструктуры и модернизации жилищного фонда.

Важное место в реформировании занимают управляющие компании.

Объект исследования - ООО «Управляющая компания «Центр» - крупнейшая управляющая организация в Самарской области, обеспечивающая обслуживание общего имущества многоквартирных жилых домов г. Сызрани и предоставление коммунальных услуг гражданам.

ООО «УК «Центр» вправе осуществлять любые виды деятельности, не запрещенные законом. Предметом деятельности ООО «УК «Центр» являются:

- управление эксплуатацией жилого фонда;
- управление эксплуатацией нежилого фонда;
- предоставление услуг по монтажу, ремонту и техническому обслуживанию подъемно - транспортного оборудования;

- осуществление других видов хозяйственной деятельности, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

Организация управления ООО «УК «Центр» проводится на двух уровнях - на уровне учредителя и на уровне самого предприятия. Полномочия Учредителя (собственника) реализуются органом (координационным советом), уполномоченным главой муниципального образования, за исключением тех случаев, когда эти полномочия осуществляются непосредственно главой муниципального образования. Текущее руководство деятельностью Предприятия осуществляет Директор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности главой муниципального образования г. Сызрань.

Жилищные услуги, оказываемые ООО «Управляющая компания «Центр», включают в себя:

а) Услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, в т.ч.:

- по предоставлению жилого помещения в найм;
- по управлению многоквартирным домом;
- по содержанию общего имущества многоквартирного дома, в том числе:

по содержанию лифтового хозяйства, по вывозу бытовых отходов.

б) По ремонту общего имущества многоквартирного дома, в том числе:

- текущему ремонту;
- капитальному ремонту.

Важное внимание уделяется проверке качества предоставления услуг. В социологическом исследовании, целью которого являлось выявление удовлетворенности населения качеством услуг ЖКХ в г. Сызрань и выполнения муниципальных работ, осуществляемых ООО «УК «Центр», приняли участие 100 респондентов из г. Сызрань старше 18 лет. Исследование проведено автором совместно с сотрудниками ООО «УК «Центр» путем интернет-опроса.

За рассмотренный период времени наблюдается неопределенный тренд в оценках. Средний балл работы служб ЖКХ достиг отметки в 3 балла и остается на этой позиции с незначительными изменениями в сторону роста либо снижения отметки, но не ниже тройки.

По результатам исследования, проведенного во второй главе, автором выявлены следующие проблемы управления и развития сферы ЖКХ в г. Сызрань и деятельности ООО «УК «Центр»:

- проблема управления муниципальными закупками в сфере ЖКХ;
- проблема управления издержками ООО «УК «Центр»;
- проблема управления качеством услуг и производственными возможностями ООО «УК «Центр».

Автором предлагаются следующие направления решения проблем управления и развития сферы ЖКХ в г. Сызрань и деятельности ООО «УК «Центр»:

- совершенствование управления муниципальными закупками в сфере ЖКХ;
- совершенствование управления издержками ООО «УК «Центр»;
- совершенствование управления качеством услуг и производственными возможностями ООО «УК «Центр».

Экономия на электроэнергии за счет совершенствования системы поставок составит 254,62 тыс. руб. при общем экономическом эффекте в 293,48 млн. руб. Сумма эффекта от замены материала труб составляет 1165,07 млн. руб.

Нельзя забывать и о социальном эффекте: потребители могут надеяться на бесперебойность получения услуг, причем с уменьшенным содержанием ржавчины в воде. Экологический эффект проявляется путем уменьшения вытеков в литосферу и подземные грунтовые воды. Обоснование изменений в системе управления поставками и производственными возможностями ООО «УК «Центр» позволит вовремя заменить изношенные трубы в сетях, предупредив тем самым аварийные ситуации и утечки воды. При этом расходы на обслуживание сети уменьшаются, а качество воды при бесперебойном снабжении растет. Все это приводит к повышению эффективности системы управления ЖКХ на уровне ООО «УК «Центр».

Список используемой литературы

1. Конституция Российской Федерации с комментариями для изучения и понимания – 2-е изд., испр. и доп. /Лозовский Л.Ш., Райзберг Б.А./ ИНФРА-М, Москва, 2010. – 113 с.
2. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004г. №188-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/
3. ФЗ РФ «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации» от 4 июля 1991г. №1541-1 [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_100/
4. ФЗ РФ «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации» от 20.07.1995г. №115-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7264/
5. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_144624/
6. Федеральный закон «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» от 18.07.2011 N 223-ФЗ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_116964/
7. Постановление Правительства РФ №25 от 21.01.2006г. «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_57956/
8. Постановление Правительства РФ №354 от 06.05.2011г. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_114247/

9. Постановление Государственного комитета РФ по строительству и жилищно-коммунальному комплексу №170 от 27.09.2003г. «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» [Электронный ресурс].

Режим

доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44772/

10. Абатов, П.Р. Перспектива развития ЖКХ [Текст] / П.Р. Абатов // Государственное и муниципальное управление. – 2017. - №10. – С. 34-38

11. Алехин, Э.В. Государственные и муниципальные финансы [Текст] / Э.В. Алехин. - ПЕНЗА, 2014. - 378 с.

12. Анисимов А.Г. Анализ современных тенденций развития территориальных рынков доступного жилья в РФ// Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 6; URL: www.science-education.ru/113-10855 (дата обращения: 20.04.2018)

13. Багаев, А.Н. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: все что о ней слышали и хотим знать [Текст] / А.Н. Багаев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. – 224 с.

14. Баранов, М.А. Управление процессами социально-экономического характера [Текст] / М.А. Баранов // Социология. - 2015. - №6. - С. 41-52.

15. Бердникова, Т.Б. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия [Текст] / Т.Б. Бердникова. – М.: ИНФРА–М, 2014. – 312 с.

16. Бородкин, Ф.М. Местное самоуправление в условиях жилищно-коммунальной реформы [Текст] / Ф.М. Бородкин. – М: СКВ, 2014. – 229 с.

17. Волков, О. И. Экономика предприятия [Текст] / О.И. Волков. - М.: ИНФРА - М, 2015. – 280 с.

18. Глухов, В. В. Менеджмент: для экономических специальностей [Текст] // В.В. Глухов. – СПб: Питер Пресс, 2014. - 600 с.

19. Гмыря, П.Г. Показатели развития ЖКХ в России [Текст] / П.Г. Гмыря // Жилищно-коммунальное хозяйство. – 2017. - №11. – С. 25-29

20. Гончаров, В. И. Менеджмент [Текст] / В.И. Гончаров. – Минск:

Современная школа, 2015. - 635 с.

21. Грязнова, А.Г. Финансы [Текст] / А.Г. Грязнова. – М.: Финансы и статистика, 2015. - 496 с.

22. Добров, Г.М. Жилищная политика муниципалитетов [Текст] / Г.М. Добров. – М.: Знание, 2015. – 201 с.

23. Жигалко, З.М. Механизм целеполагания [Текст] / З.М. Жигалко // Экономикс. – 2016. - №12. - С. 35-42.

24. Жук В.А. Тенденции на зарубежном рынке жилья и прогноз его развития в российских регионах // Проблемы современной экономики. – 2017. - № 4. – С.18-23

25. Захарченко, В.В. Жилищная политика России [Текст] / В.В. Захарченко // Корреспондент. - 2016. - №8. - С. 22-28.

26. Залкинд Л.О. Вопросы жилищной политики на местном уровне // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2014. - № 1. – С.92-98

27. Иридин, В.А. Качество услуг ЖКХ: проблемы и пути решения [Текст] / В.А. Иридин // Коммунальное хозяйство. – 2017. - №9. – С. 32-36

28. Казначевская, Г. Б. Муниципальное управление [Текст] / Г.Б. Казначевская. – Ростов-н-Дону: Феникс, 2015. - 452 с.

29. Калашник, И.А. Социально-экономические процессы [Текст] / И.А. Калашник. - М.: Знание, 2014. - 212 с.

30. Коротков, Э. М. Менеджмент [Текст] / Э.М. Коротков. – М.: Юрайт, 2015. - 640 с.

31. Костюкович, А.Ф. Законодательная база российской жилищной политики: проблемы и перспективы [Текст] / А.Ф. Костюкович. - М.: ИПК Издательство стандартов, 2014. – 124 с.

32. Куртов Д.О. Предпринимательская ответственность и эффективность функционирования строительного предприятия [Текст] / Д.О. Куртов // Экономика и бизнес. – 2015. - №4. - С. 56-62.

33. Ломаный, А.В. Управление государством и государственными

предприятиями [Текст] / А.В. Ломаный. – СПб.: Нева, 2015. - 412 с.

34. Мухаев, А.И., Попова И.В., Дедичкина Ю.В. Анализ современного состояния и перспектив развития жилищного строительства в Российской Федерации // Современные проблемы науки и образования. – 2016. - № 3 [Электронный ресурс] URL: <http://www.science-education.ru/117-13109> (дата обращения: 20.04.2018).

35. Нешиной, А.С. Финансы муниципальных образований [Текст] / А.С. Нешиной. – М.: Знание, 2015. - 525 с.

36. Омарова Ю.А. Основные тенденции развития жилищной политики в современной России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2017. - № 1. – С.164-168.

37. Ореховский, П.В. Повышение эффективности функционирования муниципалитетов [Текст] / П.В. Ореховский // Общество и экономика. - 2016. - №9. - С.29-34.

38. Осоков, Я.И. О стратегии развития ЖКХ до 2020г. [Текст] / Я.И. Осоков // Корреспондент. – 2017. - №11. – С. 8

39. Панюшкин, С.С. Оценка эффективности жилищной политики [Текст] / С.С. Панюшкин // Российское предпринимательство. - 2016. - № 8. - С.17-23.

40. Пожилова И.В. Актуальные аспекты оптимизации региональной жилищной политики // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 3: Экономика. Экология. – 2016. - № 4. – С.14-20

41. Плотинский, Ю. М. Цели исследований социальных процессов [Текст] / Ю.М. Плотинский. М.: Логос, 2014. - 263 с.

42. Прогнозирование и планирование экономики [Текст] / Под ред. В. И. Борисевича. – Минск: Современная школа, 2015. - 476 с.

43. Пялкова, О.Л. Экономика [Текст] / О.Л. Пялкова. - М.: Веста-М., 2015. - 425 с.

44. Саймон, Г. Особенности принятия управленческих решений [Текст] / Г. Саймон. – М.: Знание, 2015. - 341 с.

45. Сафронова, В.М. Прогнозирование, проектирование и моделирование в жилищном строительстве [Текст] / В.М. Сафронова. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 341 с.
46. Теория управления [Текст] / Под ред. А. Л. Гапоненко. – М.: Издательство РАГС, 2014. - 557 с.
47. Теория управления [Текст] / Под ред. В. Г. Игнатова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. - 478 с.
48. Управленческие решения [Текст] / Под ред. С. Н. Чудновской. – М.: Эксмо, 2015. - 397 с.
49. Черниенко, Н.Р. Социальные факторы повышения эффективности местного самоуправления // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. – 2017. - № 4. – С.17-23
50. Официальный портал Правительства Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://government.ru>
51. Официальный портал Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gks.ru>
52. Официальный портал Администрации городского округа Сызрань [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://adm.syzran.ru>
53. Официальный портал Комитета жилищно-коммунального хозяйства г.о. Сызрань [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://kgkh.syzran.ru>
54. Официальный сайт ООО «УК «Центр» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.uk-centr63.ru/o-компании/>

Приложение

Таблица А1 - Целевые показатели развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации до 2020 года

Целевой показатель	2015г.	2016г.	2017г.	2018г.	2019г.	2020г.
Общая площадь многоквартирных домов, в отношении которых проведен капитальный ремонт в установленный срок в рамках реализации региональных программ капитального ремонта, тыс.кв.м.	59 000	78 000	97 000	119 000	138 000	158 000
Уровень собираемости платы за коммунальные услуги, %	93	95	97	98	98	98
Объем расселенного аварийного жилищного фонда, признанного таковым до 1 января 2012 г., млн.кв.м*	2,759	2,818	3,214	x	x	x
Количество аварий и чрезвычайных ситуаций (исключение составляют чрезвычайные ситуации природного характера) при производстве, транспортировке и распределении, шт	x	x	x	x	x	x
тепловой энергии	8 082,00	7 678,00	7 140,00	6 426,00	5 784,00	5 205,00
холодной воды	98 123,00	93 217,00	86 692,00	78 023,00	70 220,00	63 198,00
сточных вод	30 384,00	28 865,00	26 844,00	24 160,00	21 744,00	19 569,00
Уровень технологических потерь при транспортировке по сетям, %	x	x	x	x	x	x
тепловой энергии	10,9	10,68	10,47	10,26	10,05	9,85
холодной воды	22,70	21,57	20,49	19,46	18,49	17,56
Доля долгосрочных (не менее чем на три года) тарифных решений (для организаций, отвечающих соответствующим критериям), %	x	x	x	x	x	x
в сфере теплоснабжения	19,3	100	100	100	100	100
в сфере холодного водоснабжения	10,16	100	100	100	100	100
в сфере водоотведения и очистки сточных вод	12,5	100	100	100	100	100
Доля населения, обеспеченного качественной питьевой водой, соответствующей санитарно-эпидемиологическими нормам, %	62,1	65,21	68,47	71,89	75,48	79,26
Доля сточных вод, проходящих очистку на биологических очистных сооружениях, отвечающих установленным требованиям, %	45	47,25	49,61	52,09	54,70	57,43
Доля заемных средств в общем объеме капитальных вложений в системы теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, %	16,5	21	30	30	30	30

Продолжение таблицы А1

Целевой показатель	2015г.	2016г.	2017г.	2018г.	2019г.	2020г.
Доля расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг в семейном доходе, не более, %	12	12,1	11	11	11	11
Передача частным операторам (в уставных капиталах которых доля участия Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и (или) муниципальных образований составляет не более 25%) на основе концессионных соглашений объектов жилищно-коммунального хозяйства всех государственных и муниципальных предприятий, осуществляющих неэффективное управление, %	x	100	x	x	x	x

Приложение 1

Критерии оценки деятельности поставщика

изделие	баллы	критерий
не принятые и несоответствующие стандартам	4	нет непринятых и несоответствующих стандартам
	3	до 5% товара не соответствует стандартам
	2	5-10% товара не соответствует стандартам
	1	10-20% товара не соответствует стандартам
	0	Более 20% не соответствует стандартам
возможность процесса. Данные/образцы	4	менее 1% выходит за пределы допустимых значений и получены образцы/данные всех товаров
	3	до 5% товара выходит за пределы допустимых значений и на 90-99% товара получены образцы/данные
	2	5-10% товара выходит за пределы допустимых значений и на 80-90% товара получены образцы/данные
	1	10-20% товара выходит за пределы допустимых значений и на 70-80% товара получены образцы/данные
	0	Более 20% товара выходит за пределы допустимых значений и на более 70% товара получены образцы/данные
объем	4	весь объем доставки выполнен (в рамках допустимого)
	3	до 5% товара не соответствует условиям доставки (в рамках допустимого)
	2	5-10% товара не соответствует условиям доставки (в рамках допустимого)
	1	10-20% товара не соответствует условиям доставки (в пределах допустимого)
	0	более 20% товара не соответствует условиям доставки (в пределах допустимого)
время	4	все поставки осуществлены вовремя
	3	до 5% поставок за пределами допустимого
	2	5-10% поставок за пределами допустимого
	1	10-20% поставок за пределами допустимого
	0	более 20% поставок за пределами допустимого
документы	4	нет отсутствующих номеров партий, упаковочных листов, ошибок в счетах или другой необходимой документации
	3	до 5% поставок с ошибками в документах
	2	5-10% поставок с ошибками в документах
	1	10-20 % поставок с ошибками в документах
	0	более 20% поставок с ошибками в документах
состояние товара	4	весь товар получен в требуемом состоянии
	3	до 5% товара поступило в поломанными поддонами, нарушенной упаковкой и в мятых картонных коробках
	2	5-10% товара поступило со следами указанной выше порчи
	1	10-20% товара поступило со следами указанной выше порчи

Приложение 2

Оценочный лист ОАО «ММК» за ноябрь 2017-март 2018г.

категория	описание составляющей	составляющая		категории		
		оценка	коэффици- циент	коэффици- циент	общая оценка	
качество	не принятые и не соответствующие изделия	3	0,65	1,95		
	возможность процесса, данные/образцы	2	0,35	0,7		
				2,65	0,5	1,33
доставка	объем	4	0,3	1,2		
	своевременная доставка	4	0,3	1,2		
	документация	4	0,2	0,8		
	состояние товара	4	0,2	0,8		
				4	0,3	1,2
постоянное улучшение	ответ с корректирующими действиями	3	0,5	1,5		
	стоимость, сроки, сокращение объема партии	0	0,5	0,5		
				1,5	0,2	0,3
Итого:						2,83

