

Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»

«Юридический факультет»
Кафедра «Государственного и муниципального управления и правового
обеспечения государственной службы»
Программа высшего образования
Направление подготовки «Государственное и муниципальное управление»
Профиль «Муниципальное управление»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:


к.ю.н., доцент, Березовский Д.В.


(подпись)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ ЖИЛИЩНЫМ ФОНДОМ»**

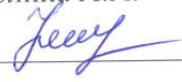
Выполнил:

Кутняк Е.М., гр. ГМУ-41


(подпись)

Научный руководитель:

к.и.н., доцент Карлина А.А.


(подпись)

Алена Обишкова

Самара

2017

Оглавление

Введение.....	3
1. Государственная политика в сфере управления муниципальным жилищным фондом.....	6
1.1. Цели и задачи государственной политики в сфере Управления муниципальным жилищным фондом.....	6
1.2. Нормативно-правовая база процесса управления муниципальным жилищным фондом.....	14
1.3. Итоги реализации федеральных и муниципальных программ в сфере управления муниципальным жилищным фондом.....	17
2. Анализ деятельности органов местного самоуправления в сфере управления муниципальным жилищным фондом.....	21
2.1. Описание процессов Управления муниципальным жилищным фондом	21
2.2. Кадровое обеспечение процесса Управления муниципальным жилищным фондом	25
3. Совершенствование системы управления муниципальным жилищным фондом в Администрации г.о. Сызрань.....	32
3.1. Внедрение системы менеджмента качества в государственное и муниципальное управление.....	32
3.2. Разработка системы менеджмента качества для Комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации г.о. Сызрань.....	41
Заключение	48
Список использованной литературы.....	51
Приложения.....	56

Введение

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее ЖКХ) представляет собой важную сферу жизнедеятельности человеческого общества. Без его эффективного функционирования невозможно обеспечение нормальных условий существования. Система ЖКХ должна работать слаженно, постоянно и с учетом требований населения, оплачивающего соответствующие услуги.

Актуальность работы заключается в том, что на сегодняшний день жилищно-коммунальное хозяйство все еще остается сферой, которой плохо приживаются реализуемые механизмы. Финансирование текущих расходов коммунальных предприятий более чем на 45% осуществляется за счет бюджетных дотаций, производство коммунальных услуг полностью сосредоточено в локальных монополиях, отсутствует конкуренция и стимулы к сокращению затрат и потерь, не часто удается привлечь в отрасль частный бизнес и частные инвестиции.

Сегодня новых жилых домов строится меньше, чем даже во времена заката СССР. По данным Госстроя России, общий объем жилищного строительства в 2007 году составил 41 млн. кв. м, что в 1,86 раза меньше по сравнению с 1987 годом, когда было построено 76,4 млн. кв. м. К тому же из всего строящегося в настоящее время жилья около половины - элитное, не решающее социальных проблем. Нужно учитывать и то, что, по официальным данным Госстроя России на 2006 год, более 20% всего жилищного фонда, насчитывающего около 2809,8 млн. кв. м, нуждалось в неотложном капитальном ремонте и реконструкции, а свыше 3,1% и вовсе подлежало сносу как ветхое или аварийное жилье. На конец 2014 года фонд аварийного и ветхого жилья насчитывал 91 млн. кв. м.¹

Анализ изученной литературы. Теоретические вопросы совершенствования управления муниципальным жилищным фондом были освещены такими известными российскими учеными, как: П. И. Седугин, О.В. Грушина, Н. Косарева, Н. Пастухова, Н. Рогожина, О. Пчелинцев, Д.А. Сысоев.

В процессе написания выпускной квалификационной работы были использованы следующие источники: федеральные программы, государственные и

муниципальные программы; федеральные законы и постановления Администрации г.о. Самара.

Цель выпускной квалификационной работы – совершенствование управленческих механизмов управления муниципальным жилищным фондом (далее УМЖФ).

Для достижения поставленной цели в работе определены следующие задачи:

- Определить цели и задачи государственной политики в сфере УМЖФ.
- Проанализировать нормативно-правовую базу в сфере УМЖФ.
- Сделать анализ итогов реализации программ в сфере УМЖФ.
- Проанализировать системы УМЖФ на примере сравнения г.о. Сызрань
- Разработать модель менеджмента качества применительно к процессу управления МЖФ.

Объектом выпускной квалификационной работы являются органы местного самоуправления, в чьи функции входит управление муниципальным жилищным фондом, а именно Комитет ЖКХ г.о. Сызрань.

Предметом выпускной квалификационной работы является отношения между органами местного самоуправления и нанимателями жилья по поводу эксплуатации МЖФ на примере деятельности органов местного самоуправления г.о. Сызрань.

Для исследования использовались источники, с помощью которых можно рассмотреть, насколько успешно реализуется государственная политика в сфере управления муниципальным жилищным фондом:

1. Федеральная целевая программа "Жилище" на 2015 - 2020 годы.
2. Государственная программа Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации".
3. Муниципальная программа городского округа Самара «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда на территории городского округа Самара» на 2011 — 2015 годы.

4. Муниципальная программа городского округа Самара «Молодой семье - доступное жилье» на 2011 - 2020 годы.

Работа включает в себя: введение, три главы основной части, заключение, список литературы и источников, приложения.

1. Государственная политика в сфере управления муниципальным жилищным фондом

1.1. Цели и задачи в управлении муниципальным жилищным фондом

Жилищный фонд Российской Федерации, как одно из главных достояний общества и государства, представляет собой совокупность всех жилых помещений, расположенных на территории нашей страны. Классификация жилищного фонда возможна по двум критериям: форме собственности и способу использования.

В зависимости от того, кому принадлежат помещения, в жилищном фонде выделяют следующие основные виды:

- государственный;
- частный;
- муниципальный.

А по целям использования жилищный фонд подразделяется на:

- социальный;
- специализированный;
- индивидуальный;
- коммерческий.

Рассмотрим все вышеперечисленные виды жилищного фонда более подробно.

Помещениями, входящими в состав государственного фонда, распоряжаются:

- министерство государственного имущества РФ;
- уполномоченные органы власти субъектов Федерации;
- государственные предприятия или учреждения.

Несмотря на то, что собственником ведомственного жилья является государство, оно передает хозяйствующим субъектам часть вещных прав по использованию помещений. Они предназначены, как правило, для проживания сотрудников предприятий и учреждений, на балансе которых находятся конкретные здания и сооружения.

Статья 294 Гражданского кодекса РФ устанавливает, что юридическое лицо, распоряжающееся имуществом на праве хозяйственного ведения, хоть и не обладает всеми полномочиями собственника, но вправе использовать данное жилье по собственному усмотрению. Кроме того, федеральные и казенные учреждения могут быть наделены правом оперативного управления жилищным фондом.

В соответствии со статьей 296 Гражданского кодекса РФ, они могут распоряжаться закрепленным за ними имуществом в соответствии с целями своей деятельности, распоряжениями органов государственной власти и назначением жилья. При этом министерство госимущества РФ и аналогичные региональные структуры способны изъять у предприятия права оперативного управления вверенным ему жилищным фондом, но только при обстоятельствах, специально оговоренных законом.

Распоряжаться муниципальным фондом имеют право:

- городские и районные администрации;
- сельские поселения;
- административно-территориальные образования городов и районов;
- муниципальные предприятия и учреждения.

Жилой фонд, находящийся на балансе муниципальных предприятий и учреждений, закреплен за ними также на праве хозяйственного ведения или оперативного управления.

В соответствии с федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в собственности муниципальных образований находится жилье, предназначенное для обеспечения малоимущих граждан. Они должны проживать в данном населенном пункте и нуждаться в улучшении жилищных условий, чтобы получить от местной администрации помещения договора социального найма.

Муниципальный жилищный фонд — это совокупность жилищ и жилых помещений в многоквартирных домах, находящийся в собственности соответствующего муниципального образования (района, города, сельского поселения и др.), а также ведомственный жилищный фонд, находящийся в

хозяйственном ведении муниципальных предприятий или оперативном управлении муниципальных учреждений [33].

Муниципальный жилищный фонд имеет главную задачу: обеспечение жилыми помещениями населения, которые проживают на территории республики, края, области, автономного округа, городов, а также работников тех государственных предприятий и учреждений, которые находятся в управлении и подчинении органов субъектов Российской Федерации.

Право собственности местного самоуправления на муниципальное жилье определяется конституцией. Так в ст. 130 Конституции РФ сказано, что местное самоуправление в Российской Федерации обеспечивает самостоятельное решение населением вопросов местного значения, пользование и распоряжение муниципальной собственностью. Также согласно ст. 132 Конституции РФ, органы местного самоуправления самостоятельно управляют муниципальной собственностью.

Жилые помещения, которые находятся в муниципальной собственности, закрепляются за муниципальными предприятиями и учреждениями (школами, больницами и т. д.) и находятся в их владении, пользовании и распоряжении в соответствии с правилами Гражданским кодексом РФ (далее ГК РФ).

В сфере управления муниципальным жилищным фондом Правительством Российской Федерации, Правительством Самарской области и Администрацией городского округа Самара разработаны и реализуются целевые программы.

На федеральном уровне такими программами являются:

- Федеральная программа (далее ФП) «Жилище» на 2015 – 2020 годы;
- ФП «Обеспечение доступным комфортным жильем и коммунальными услугами граждан РФ».

Целями программы «Жилище» являются:

1. Формирование рынка доступного жилья экономкласса, отвечающего требованиям энергоэффективности и экологичности.
2. Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законом [15].

В ФП «Жилище» выделяется 4 задачи, которые обосновываются целевыми индикаторами и показателями программы (табл. 1).

Таблица 1 –

Задачи и показатели программы. (Таблица составлена автором)

Задачи	Целевые индикаторы и показатели программы
Создание условий для развития массового строительства жилья экономкласса.	_____
Повышение уровня обеспеченности населения жильем путем увеличения объемов жилищного строительства.	Общее количество семей граждан, улучшивших жилищные условия в рамках Программы в 2015 - 2020 годах, - 235,22 тыс. семей.
Обеспечение жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством.	Количество семей граждан, улучшивших жилищные условия, относящихся к категориям, установленным федеральным законодательством, в 2015 - 2020 годах, - 53,96 тыс. семей.
Предоставление социальной поддержки на приобретение жилья гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, в первую очередь молодым семьям.	Количество молодых семей, получивших свидетельства о праве на получение социальной выплаты на приобретение (строительство) жилого помещения в 2015 - 2020 годах, - 157,36 тыс. семей.

Целями Программы «Обеспечение доступным комфортным жильем и коммунальными услугами граждан РФ» являются:

1. Повышение доступности жилья и качества жилищного обеспечения населения, в том числе с учетом исполнения государственных обязательств по обеспечению жильем отдельных категорий граждан.

2. Повышение качества и надежности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению [16].

В задачи ФП «Обеспечение доступным комфортным жильем и коммунальными услугами граждан РФ» входят:

1. Вовлечение в оборот земельных участков в целях строительства жилья экономкласса.

2. Создание условий для активного участия в жилищном строительстве жилищных некоммерческих объединений граждан и индивидуальных застройщиков.

3. Содействие внедрению новых современных, энергоэффективных и ресурсосберегающих технологий в жилищное строительство и производство строительных материалов, используемых в жилищном строительстве.

4. Развитие механизмов кредитования жилищного строительства и строительства коммунальной инфраструктуры.

5. Повышение доступности ипотечных жилищных кредитов для населения.

6. Содействие формированию рынка арендного жилья и развитие некоммерческого жилищного фонда для граждан, имеющих невысокий уровень дохода.

7. Переселение граждан из закрытых административно-территориальных образований.

8. Расселение аварийного жилищного фонда.

9. выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством, обеспечение жильем и предоставление государственной поддержки на приобретение жилья молодым семьям;

10. Создание условий для увеличения объема капитального ремонта жилищного фонда для повышения его комфортности и энергоэффективности.

11. Повышение эффективности, качества и надежности поставки коммунальных ресурсов, в том числе путем привлечения долгосрочных частных инвестиций

12. Стимулирование рационального потребления коммунальных услуг населением.

Обеспечение населения питьевой водой, соответствующей требованиям безопасности и безвредности, установленным санитарно-эпидемиологическими правилами.

Задачи ФП можно разделить на 4 группы подкрепленных целевыми индикаторами и показателями программы (табл. 2).

Таблица 2 –

Задачи и показатели программы. (Таблица составлена автором)

Задачи	Целевые индикаторы и показатели задач
1. Строительство жилья экономкласса.	<p>- обеспечение объема ввода жилья в 2015 году до 71 млн. кв. метров общей площади жилья в год, в 2017 году -79 млн. кв. метров общей площади жилья в год, к 2020 году - до 92 млн. кв. метров общей площади жилья в год;</p> <p>- достижение доли семей, желающих улучшить свои жилищные условия, обеспеченных доступным и комфортным жильем в 2015 году - 22,5 процентов, в 2017 году - 37 процентов, в 2020 году - 60 процентов.</p>
2. Развитие кредитования жилья.	<p>- снижение средней стоимости одного квадратного метра жилья на первичном рынке, с учетом индекса-дефлятора на соответствующий год по виду экономической деятельности "строительство" (в процентах к уровню 2012 года) - в 2015 году - 10,6 процентов, в 2018 году - 20 процентов, в 2020 году - 20 процентов;</p> <p>- количество предоставленных ипотечных жилищных кредитов - 714 тыс. штук в 2015 году, 815 тыс. штук в 2018 году, 868 тыс. штук в 2020 году;</p> <p>- доля ввода жилья в арендных многоквартирных домах от общей площади ввода жилья в многоквартирных домах - 7,4 процентов до конца 2015 года, 8,8 процентов - до конца 2017 года, 10 процентов к 2020 году.</p>
3. Обеспечение граждан жильем.	<p>- переселение граждан из аварийного жилищного фонда - 714,0 тыс. человек в период 2013-2015 годов, 301,9 тыс. человек в 2016-2020 годах;</p> <p>- количество семей граждан, улучшивших жилищные условия, из числа отдельных</p>

	установленных категорий- 201,99 тыс. семей в период 2013-2015 годов, 120,94 тыс. семей в период 2016-2017 годов, 253,6 тыс. семей в период 2018-2020 годов.
4. Повышение качества поставки коммунальных услуг.	<p>- улучшение жилищных условий на основе программы финансирования капитального ремонта многоквартирных домов в период 2013-2015 годов для 2,94 млн. человек, в период 2016-2020 годов - для 13,08 млн. человек;</p> <p>- доля заемных средств в общем объеме капитальных вложений в системы теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод - 16,5 процентов в 2015 году, 30 процентов к 2018 году, сохранение значения данного показателя к 2020 году на уровне 30 процентов;</p> <p>- темп изменения объема потребления холодной и горячей воды населением и бюджетофинансируемыми организациями по сравнению с предшествующим годом - снижение на 10,2 процента в период 2013-2015 годов, снижение на 6,5 процентов в период 2016-2017 годов; снижение на 6,5 процентов в период 2018-2020 годах.</p>

На муниципальном уровне такими программами являются:

1. Муниципальная программа (далее МП) «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда на территории городского округа Самара» на 2011 – 2015 годы.
2. МП «Молодой семье – доступное жилье» на 2011 – 2015 годы.
3. Целевая программа городского округа Сызрань «Молодой семье – доступное жилье» на 2009 – 2015 годы.

Целями МП «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда на территории городского округа Самара» являются:

1. Решение жилищных проблем граждан, проживающих в аварийном муниципальном жилищном фонде на территории городского округа Самара.

2. Создание безопасных и комфортных условий проживания граждан, переселенных из аварийного муниципального жилищного фонда [20].

В задачи программы входят:

1. Создание благоустроенного жилищного фонда.
2. Реализация проектов строительства многоквартирных домов.
3. Снос аварийного муниципального жилья.

Целью МП «Молодой семье – доступное жилье» является:

1. Осуществление социальной поддержки молодых семей, проживающих на территории городского округа Самара и признанных нуждающимися в улучшении жилищных условий в соответствии с действующим законодательством [21].

В задачи программы входят:

1. Оказание социальной поддержки молодым семьям в улучшении жилищных условий за счет средств бюджета городского округа Самара, а также за счет средств вышестоящих бюджетов в объеме их фактического поступления в течение финансового года.

2. Создание условий для привлечения молодыми семьями собственных средств, а также дополнительных финансовых ресурсов кредитных и иных организаций на приобретение жилья или строительство индивидуального жилого дома.

Целью ГП «Молодой семье – доступное жилье» на 2009 – 2015 годы являются:

1. Осуществление государственной и муниципальной системы поддержки молодых семей, проживающих на территории городского округа Сызрань, в улучшении жилищных условий в соответствии с действующим законодательством.

Осуществление государственной и муниципальной системы поддержки молодых семей, проживающих на территории городского округа Сызрань, в улучшении жилищных условий в соответствии с действующим законодательством.

Эта цель может быть достигнута путем решения следующих задач:

1. совершенствование форм и механизмов обеспечения жильем молодых

семей;

2. совершенствование правовых, финансовых и организационных механизмов поддержки молодых семей, признанных нуждающимися в улучшении жилищных условий;

3. привлечение на территорию городского округа средств вышестоящих уровней бюджетов и внебюджетных источников финансирования на оказание финансовой помощи молодым семьям в приобретении жилья;

4. обеспечение взаимосвязи данной программы с другими жилищными программами, реализуемыми на территории городского округа.

Согласно ст.179 Бюджетному Кодексу Российской Федерации (далее БК РФ), государственными программами предусмотрены субсидии бюджетам субъектов РФ на реализацию муниципальных программ, которые направлены на достижение целей, соответствующих государственным программам РФ. Условия предоставления субсидий устанавливаются соответствующими программами.

Проанализировав итоги реализации целевых программ различных уровней, можно сделать вывод о том, что целевые программы успешно реализуются и являются эффективным инструментом освоения бюджетных средств.

1.2. Нормативно-правовая база процесса управления муниципальным жилищным фондом

Государственная политика в данной системе представляет собой сложную совокупность различных видов воздействий - экономических, политических, социальных и правовых. Система нормативно-правовых актов в жилищной сфере основана на Конституции, общие положения которой конкретизируются и раскрываются в нормах жилищного и других отраслей законодательства, устанавливающих правовой механизм, посредством которого обеспечивается реализация конституционных прав.

Источниками жилищных отношений на территории РФ являются Конституция РФ, федеральное законодательство, законодательное и нормативно-правовое регулирование субъекта федерации и органов местного самоуправления.

Основным правовым документом в жилищной сфере является прежде всего Жилищный Кодекс. Жилищный кодекс - базовый документ в пакете законов, обеспечивающих реализацию приоритетного национального проекта «Доступное и комфортное жилье – гражданам России». Статья 4 ЖК РФ определяет предмет жилищного законодательства, включая в перечень отношений, регулируемых жилищным законодательством, помимо других, отношения по предоставлению коммунальных услуг (п. 10) и внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги (п.11). В частности, Жилищный кодекс определяет объекты жилищных прав, права и обязанности собственника жилого помещения, положения о капитальном ремонте, порядок предоставления жилого помещения по договору социального найма и т.д. [24].

Согласно ст. 1. Жилищного кодекса, жилищное законодательство основывается на необходимости обеспечения органами государственной власти и органами местного самоуправления условий для осуществления гражданами права на жилище, его безопасности, на неприкосновенности и недопустимости произвольного лишения жилища, на необходимости беспрепятственного осуществления вытекающих из отношений, регулируемых жилищным законодательством, прав, а также на признании равенства участников регулируемых жилищным законодательством отношений по владению, пользованию и распоряжению жилыми помещениями, если иное не вытекает из настоящего Кодекса, другого федерального закона или существа соответствующих отношений, на необходимости обеспечения восстановления нарушенных жилищных прав, их судебной защиты, обеспечения сохранности жилищного фонда и использования жилых помещений по назначению [26].

Статья 5 Жилищного кодекса устанавливает, что в соответствии с Конституцией Российской Федерации жилищное законодательство находится в совместном ведении Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Жилищное законодательство состоит из Жилищного кодекса, принятых в соответствии с ним других федеральных законов, а также изданных указов Президента Российской Федерации, постановлений Правительства Российской Федерации, нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, принятых законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, нормативных правовых актов органов местного самоуправления [30].

К числу федеральных законов, регулирующих жилищную сферу РФ можно отнести:

- Федеральный закон от 29.12.2004 № 189-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»
- Федеральный закон от 24.07.2008 № 161-ФЗ (ред. от 24.11.2014) «О содействии развитию жилищного строительства»
- Закон РФ «О приватизации жилищного фонда в РФ» от 04.07.1991 № 1541-1 (с изменениями и дополнениями от 29 февраля 2016 г.)

К числу федеральных актов жилищного законодательства относятся также принятые в соответствии с указанными федеральными законами указы Президента и постановления Правительства России, акты федеральных органов исполнительной власти.

Среди Указов Президента РФ можно выделить:

- Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг»
- Указ Президента РФ от 27.07.2013 № 651 (ред. от 06.02.2014) «О Совете при Президенте Российской Федерации по жилищной политике и повышению доступности жилья»
- Указ Президента Российской Федерации 24 октября 2011 года №1422 «О жилищном обеспечении отдельных категорий граждан Российской Федерации»
- К постановлениям Правительства РФ можно отнести:

- Постановление Правительства РФ от 13.10.1997 № 1301 (ред. от 30.01.2013) «О государственном учете жилищного фонда в Российской Федерации»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2006 г. № 47 «Об утверждении положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции»

В сфере организации исполнения законов и иных правовых актов Правительство в пределах своих полномочий организует исполнение Конституции, федеральных конституционных законов, федеральных законов, указов Президента страны, международных договоров России, осуществляет систематический контроль над их исполнением федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, принимает меры к устранению нарушений законодательства [34].

Проведя анализ нормативно-правовой базы по управлению муниципальным жилищным фондом, можно сделать вывод, что существующие нормативные документы в области жилищного фонда охватывают все аспекты данной сферы.

1.3. Итоги реализации федеральных и муниципальных программ в сфере управления муниципальным жилищным фондом

Проблема обеспечения благоустроенным жильем населения, проживающего в аварийном жилищном фонде, продолжает оставаться в числе первостепенных для Самарской области.

С 2009 года в целях решения данной проблемы Правительством Самарской области осуществляется реализация региональных программ по переселению граждан из аварийного жилищного фонда с привлечением средств государственной корпорации – Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства.

За период с 2009 по 2012 годы общий объем финансирования региональных программ за счет средств Фонда составил – 3 млрд. 202 млн. рублей, со

финансирование за счет средств областного бюджета – 940 млн. рублей, за счет средств местных бюджетов – 310,7 млн. рублей. Выделение указанных средств позволило ликвидировать 154,4 тыс. кв. метров аварийного жилищного фонда и переселить 9 664 граждан из 564 аварийных домов.

Начиная с 2013 года, во исполнение поручения Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева от 27.02.2013, в рамках заключенного между Самарской областью и Фондом Соглашения № 10 от 01.04.2013, предусматривающего обязательство Самарского региона по расселению до 2017 года аварийного жилищного фонда на территории Самарской области, признанного таковым в срок до 01.01.2012, Правительство Самарской области приступило к реализации долгосрочной программы по переселению граждан из аварийного жилищного фонда на период до 2017 года.

Главой Самарского региона Николаем Меркушкиным, учитывая приоритетность и высокую социальную значимость решения вопросов переселения граждан из аварийного жилищного фонда, оказывается всесторонняя поддержка, в том числе и финансовая, в решении данной проблемы. Так, общий объем финансирования мероприятий долгосрочных программ составляет 10 млрд. 966 млн. рублей, из них за счет средств Фонда - 2 млрд. 832 млн. рублей, за счет средств областного бюджета - 7 млрд. 586 млн. рублей, что в 8 раз превышает размер средств областного бюджета, выделенных на реализацию программ в период с 2009 по 2012 годы, и за счет средств местного бюджета - 548 млн. рублей.

На сегодняшний день на территории региона площадь аварийного жилищного фонда, признанного таковым до 1 января 2012 года и планируемого к расселению в период с 2013 по 2017 годы в рамках действующих областных адресных программ, составляет 342,7 тыс. кв. метра, количество планируемых к переселению граждан – 20 233 человека, количество планируемых к расселению аварийных жилых помещений – 8362.

Данные показатели реализации программ значительно превышают значения показателей программ, реализуемых в период с 2009 по 2012 годы: по количеству переселяемых граждан более чем в 2 раза, по количеству аварийных домов в 14 раз.

Учитывая поэтапность реализации принятых региональных программ уже на сегодняшний день можно подвести промежуточные итоги реализации I этапа, период действия которого определен с 2013 по 2014 годы.

Общий объем финансирования мероприятий данного этапа составил 1 млрд. 929 млн. рублей, в том числе 671 млн. рублей за счет средств Фонда, 1 млрд. 160 млн. рублей за счет средств областного бюджета и 96 млн. рублей за счет средств местных бюджетов.

На указанные средства муниципальными образованиями проведены аукционы и заключены 169 муниципальных контрактов на приобретение 1445 жилых помещений общей площадью 62 тыс. кв. метров.

По состоянию на 01.07.2014 освоение средств составило 1 млрд. 830 млн. рублей, что составляет 95 % от общего объема средств, предусмотренных программами, переселение 2007 человек из планируемых 3640, что составляет 54 % от общего количества граждан.

Второй этап реализации мероприятий Программ, период действия которого определен с 2014 по 2015 годы, предусматривает финансирование в объеме 2 млрд. 836 млн. рублей, в том числе за счет средств Фонда – 693 млн. 759 тыс. рублей, за счет средств областного бюджета – 2 млрд. 843 тыс. рублей, за счет средств местного бюджета – 141 млн. 814 тыс. рублей.

Бюджетные ассигнования, предусмотренные Программами на реализацию мероприятий II этапа, позволят переселить 5388 человек из 2216 аварийных жилых помещений общей площадью 87,9 тыс. кв. метра.

21 июля 2014 года заявка Самарской области на получение финансовой поддержки за счет средств Фонда содействия реформирования ЖКХ - заявлено на 2014 год 693 млн 637 тысяч - была рассмотрена на правлении Фонда. Первый транш в размере 208 млн. рублей уже поступил в Самарскую область.

В целом результативность мероприятий по переселению граждан из аварийного жилищного фонда в рамках реализации I и II этапов долгосрочной программы на территории Самарской области высокая: строятся многоквартирные жилые дома, отвечающие современным требованиям и стандартам к качеству

жилых помещений, осуществляется снос аварийного жилья, органами местного самоуправления на местах проводится работа непосредственно с гражданами с целью урегулирования всех возникающих в ходе переселения проблемных вопросов.

2. Анализ деятельности органов местного самоуправления в сфере управления муниципальным жилищным фондом

2.1. Характеристика муниципального жилищного фонда в Самарской области

Состояние муниципального жилищного фонда в Самарской области характеризуется следующими показателями:

Состояние жилищного фонда по Самарской области за период с 2005 по 2015 года представлено в Таблице 3.

Таблица 3 –

Жилищный фонд (общая площадь жилых помещений; миллионов квадратных метров)

	2005	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Жилищный фонд – всего							
Самарская область	66	72	73	74	75	78	80

Общая площадь жилых помещений в Самарской области за 2005 год составило 66 миллионов квадратных метров. С каждым годом площадь жилых помещений растет, и к 2015 году составляет 80 миллионов квадратных метров.

Общая площадь жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя представлена в Таблице 4.

Таблица 4 –

Общая площадь жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя (всего, квадратный метр общей площади значение показателя за год)

	2009	2010	2011	2012	2013
Самарская область	23,1	23	23,5	24	24,5

Общая площадь жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя в Самарской области за 2009 год составила 23,1 квадратный метр. С каждым годом площадь жилых помещений увеличивается, и в 2013 году составляет 24,5 квадратных метров.

Количество предоставленных гражданам жилых помещений предоставлены в Таблице 5.

Таблица 5 - Предоставление гражданам жилых помещений (проценты)

	2005				2010			
	Число семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях (на конец года), тыс.	Удельный вес семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в общем числе семей, процентов	Число семей, получивших жилые помещения и улучшивших жилищные условия за год, тыс.	Удельный вес семей, получивших жилые помещения, в числе семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещ.	Число семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях (на конец года), тыс.	Удельный вес семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в числе семей, получивших жилые помещения и улучшивших жилищные условия за год, тыс.	Число семей, получивших жилые помещения и улучшивших жилищные условия за год, тыс.	Удельный вес семей, получивших жилые помещения, в числе семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещ.
Самарская область	50,6	4,3	1,2	2,0	57,1	4,9	3,3	5,7

В 2005 году в Самарской области число семей, которые состояли на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях составило 50,6 тысяч человек, к 2010 это количество возросло до 57,1 тысяч человек. Удельный вес семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в 2010 году составил 4,9 %, это на 0,6 % больше, чем в 2005 году. Число семей, которые получили жилые помещения и улучшили жилищные условия за 2005 год составило 1,2 тысяч человек, так к 2010 году это число возросло до 3,3 тысяч человек. Удельный вес семей, получивших жилые помещения, в числе семей, состоявших на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях за 2005 год составило 2%, на 2010 год эта цифра составила 5,7%.

Удельный вес ветхого и в общей площади всего аварийного жилищного фонда представлен в Таблице 6.

Таблица 6 –

Удельный вес ветхого и в общей площади всего аварийного жилищного фонда (проценты).

	2005			2010			2012		
	Удельный вес ветхого и аварийного ЖФ в общей площади всего ЖФ	В том числе		Удельный вес ветхого и аварийного ЖФ в общей площади всего ЖФ	В том числе		Удельный вес ветхого и аварийного ЖФ в общей площади всего ЖФ	В том числе	
		Ветхий ЖФ	Аварийный ЖФ		Ветхий ЖФ	Аварийный ЖФ		Ветхий ЖФ	Аварийный ЖФ
Самарская область	2,5	1,7	0,7	2,5	1,7	0,8	1,8	1,5	0,3

В Самарской области удельный вес ветхого и аварийного жилья за 2012 год составляет 1,8%, это меньше на 0,7%, чем в 2005 и 2010 годах. Рассмотрим ветхий и аварийный жилищный фонд (далее ЖФ) по отдельности. Из Таблицы мы видим, что уровень ветхого ЖФ с 2005 по 2012 года снижается, и, на конец 2012 года он составляет 1,5% ветхого жилья от общего числа жилищного фонда. Уровень аварийного ЖФ также снижается с 2005 по 2012 года, и к концу 2012 года он составляет 0,3% аварийного жилья от общего числа жилищного фонда.

Далее рассмотрим состояние муниципального жилищного фонда в Сызранском муниципальном районе, которое характеризуется следующими показателями:

Общая площадь жилых помещений представлена в Таблице 7.

Таблица 7 – Общая площадь жилых помещений (тысяча метров квадратных)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Сызранский муниципальный район	486,8	496,2	497,12	501,69	506,79	534,75	538,79	556,7	566,3

Общая площадь жилых помещений в Сызранском муниципальном районе за 2007 год составляет 486,8 тысяч квадратных метров. С каждым годом площадь жилых помещений увеличивается, и к концу 2015 года составляет 566,3 тысяч квадратных метров.

Общая площадь жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя представлена в таблице 8.

Таблица 8 –

Общая площадь жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя (всего, квадратный метр общей площади значение показателя за год)

	2009	2010	2011	2012	2013
Сызранский муниципальный район	22,7	23,1	23,2	23,4	23,6

Общая площадь жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя в Сызранском районе составляет за 2009 год 22,7%, в последующие года этот процент увеличивается, и к концу 2013 года составляет 23,6%.

Общая площадь жилых помещений в ветхих и аварийных жилых домах представлена в Таблице 9.

Таблица 9 –

Общая площадь жилых помещений в ветхих и аварийных жилых домах (проценты)

	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014
Сызранский муниципальный район	2,4	2,6	1,8	2,4	2,4	1	0,5

Общая площадь жилых помещений в ветхих и аварийных жилых домах в Сызранском районе составляет на 2007 год 2,4%, но в 2008 процент ветхих и аварийных жилых домов вырос и составил 2,6%. В последующие года процент ветхого и аварийного жилья то снижается, то вырастает вновь. А к концу 2014 года снижается до 0,5%.

Число проживающих в ветхих жилых домах представлено в Таблице 10.

Таблица 10 - Число проживающих в ветхих жилых домах (человек)

	2007	2008	2009	2010	2013	2014	2015
Сызранский муниципальный район	169	172	123	123	44	34	34

В Сызранском районе число проживающих в ветхих жилых домах в 2007 году составляет 169 человек. В 2008 году эта цифра возрастает до 172 человек. Но с каждым годом число проживающих в ветхих жилых домах снижается, и к концу 2015 года составляет 34 человека.

Исходя из данных таблиц можно сделать вывод, что общая площадь жилых помещений в Самарской области и в Сызранском муниципальном районе с каждым годом увеличивается. А общая площадь ветхих и аварийных жилых помещений сокращается. Людей из аварийного и ветхого жилья расселяют, но нуждающихся в новом жилье меньше не становится, а наоборот их число увеличивается.

2.2. Описание процесса Управления муниципальным жилищным фондом

Процесс управления муниципальным жилищным фондом очень многогранен, поэтому следует провести его анализ.

По отношению к клиентам процесс является внешним, т.к. основным потребителем является население и управляющие компании (далее УК). Цели и задачи процесса являются основными, потому что они согласуются с целями государственных программ:

1. Формирование рынка доступного жилья экономкласса, отвечающего требованиям энергоэффективности и экологичности.
2. Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законом.

Уровень декомпозиции процесса – средний, так как входит в более высокий процесс: Реализация муниципальной жилищной политики. По типу деятельности процесс является производственным, поскольку основными выходами являются продукты реализации функций по ремонту и содержанию жилого фонда.

Управление муниципальным жилищным фондом также связано с одними из вопросов местного значения, вмененного в полномочия органов местного самоуправления, предусмотренного ст.14 п.6 ФЗ №131 от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Функции по управлению муниципальным жилищным фондом возложены на соответствующие структуры органов местного самоуправления. В г.о. Сызрань – это производственно-технический отдел.

С целью анализа эффективности организации муниципального управления МЖФ проведем организационно – функциональный анализ процесса управления МЖФ в г.о. Сызрань.

Первым шагом является анализ задач отдела.

У процесса управление МЖФ г.о. Сызрань есть задачи, представленные в таблице 11.

Таблица 11 - Анализ целей и задач. (Таблица составлена автором)

Процессы	Задачи	Показатели	Комментарии
1.Формирование и учет МЖФ	_____	_____	Задачи не сформулированы.
2.Обследование МЖФ	Контроль хода подготовки жилищного фонда к эксплуатации в осеннее- зимний период	Выполнение сроков подготовки (сроки указаны в постановлении главы города)	Задача сформулирована как действие. Показатели отражены не полностью.
3.Организация обслуживания МЖФ	_____	_____	Задачи не сформулированы.
4.Участие в реализации муниципального заказа	Обеспечение технического контроля эксплуатации и ремонта инженерных систем холодного и горячего водоснабжения, газоснабжения, отопления электроснабжения в жилых домах	Количество устраненных аварий, относительно ситуаций	Задача сформулирована как действие. Список показателей не полный.
5.Муниципальные услуги	Контроль организации бесперебойного предоставления жилищно-коммунальных услуг жителям	_____	Задача сформулирована как действие. Показатели отсутствуют.

Проведя анализ целей и задач процесса, следует сделать вывод: не по всем функциям процесса составлены задачи, не по всем задачам сформулированы показатели; некоторые задачи составлены неверно.

Так как цели и задачи сформулированы неверно, следует предложить исправленный вариант задач и показателей, представленный в таблице 12.

Таблица 12 - Функции, задачи, показатели процесса управления МЖФ. (Таблица составлена автором)

Направление деятельности	Задачи	Показатели
Формирование и учет МЖФ	Повышение эффективности использования МЖФ	<ul style="list-style-type: none"> - Общая площадь жилых помещений в ветхих и аварийных жилых домах; - Общая площадь аварийного жилищного фонда; - Число семей, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях; - Число семей, получивших жилые помещения и улучшивших жилищные условия; - Количество граждан нуждающихся в переселении из аварийного ЖФ; - Количество граждан переселенных из аварийного жилищного фонда.
Обследование МЖФ	Повышение готовности ЖФ к эксплуатации в осенне- зимний период	<ul style="list-style-type: none"> - Количество многоквартирных домов готовых к эксплуатации в осенне- зимний период; - Количество аварий инженерных систем; - Количество многоквартирных домов подключенных к отоплению в срок; - Доля подписанных паспортов готовности к сезонной эксплуатации.
Организация обслуживания МЖФ	Повышение качества услуг, предоставляемых УК по обслуживанию МЖФ	<ul style="list-style-type: none"> - Объем выполненных работ в рамках договора; - Количество жалоб на качество предоставляемых услуг; - Количество нарушений; - Количество устраненных нарушений.
Участие в реализации муниципального заказа	Обеспечение долгосрочной сохранности эксплуатации ЖФ	<ul style="list-style-type: none"> - Количество инженерных систем, требующих ремонта; - Заменено и отремонтировано тепловых и паровых сетей за год; - Заменено и отремонтировано водопроводных сетей за год; - Заменено и отремонтировано газопроводных сетей за год.
Предоставление муниципальных услуг	Повышение качества предоставления муниципальных услуг населению.	<ul style="list-style-type: none"> - Количество предоставленных услуг; - Количество жалоб; - Количество ответов на обращения и жалобы граждан - Количество услуг, предоставленных в электронном виде.

Второй шаг организационно – функционального анализа предполагает анализ хода процесса управления муниципальным жилищным фондом (далее – Процесс) очень обширен и включает в себя направления деятельности, представленные в таблице 4.

Первоочередным направлением деятельности Процесса является формирование и учет МЖФ. Задачей данной функции является повышение эффективности использования МЖФ. Эта задача достигается путем учета общей площади жилых помещений в ветхих и аварийных жилых домах, общей площади аварийного жилищного фонда.

Показателями реализации задачи являются:

- число семей, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях;
- число семей, получивших жилые помещения и улучшивших жилищные условия;
- количество граждан нуждающихся в переселении из аварийного ЖФ;
- количество граждан переселенных из аварийного жилищного фонда.

Следующей функцией процесса является обследование МЖФ. Задачей функции является повышение готовности ЖФ к эксплуатации в осенне- зимний период.

Показателями задачи выступают:

- количество многоквартирных домов готовых к эксплуатации в осенне-зимний период;
- количество аварий инженерных систем;
- количество многоквартирных домов подключенных к отоплению в срок;
- доля подписанных паспортов готовности к сезонной эксплуатации.

Основная функция по процессу - Организация обслуживания МЖФ. Задача функции - Повышение качества услуг, предоставляемых УК по обслуживанию МЖФ.

Показатели задачи:

- объем выполненных работ в рамках договора;

- количество жалоб на качество предоставляемых услуг;
- количество нарушений;
- количество устраненных нарушений.

Следующее направление деятельности по Процессу: Участие в реализации муниципального заказа. Задача участия в реализации муниципального заказа - Обеспечение долгосрочной сохранности эксплуатации ЖФ.

Показатели реализации задачи:

- количество инженерных систем, требующих ремонта;
- заменено и отремонтировано тепловых и паровых сетей за год;
- заменено и отремонтировано водопроводных сетей за год;
- заменено и отремонтировано газопроводных сетей за год.

Еще одно из направлений по деятельности процесса - Предоставление муниципальных услуг. Задача предоставления муниципальных услуг – Повышение качества предоставления муниципальных услуг населению.

Показатели задачи:

- количество предоставленных услуг;
- количество жалоб;
- количество ответов на обращения и жалобы граждан.

Детальное описание процесса можно увидеть в Приложении 1.

Проанализировав функции процесса, их задачи и показатели, необходимо сделать вывод: все задачи имеют показатели, выраженные в цифровом значении, и направлены на достижение будущего результата.

Третий шаг представляет анализ кадрового обеспечения процесса управления МЖФ.

Процесс управления муниципальным жилищным фондом реализуется в производственно-техническом отделе Администрации г. Сызрань. В отделе работает 5 сотрудников (начальник отдела, главный специалист и 3 ведущих специалиста).

Производственно – технический отдел Комитета жилищно – коммунального хозяйства Сызрань реализует перечень задач, связанных содержанием и ремонтом жилищного фонда и инженерных сетей.

Коэффициент сложности функции рассчитывается по формуле $K_c = (N_4 * 4 + N_3 * 3 + N_2 * 2 + N_1 * 1) / N_0$, где N_0 – общее количество документов, $N_4, 3, 2, 1$ – Количество документов соответствующего уровня сложности. К документам 1-го уровня сложности относятся журналы регистрации, учета и т.д; 2-го – графики, акты приема, ответы на обращения. К документам 3-го уровня относятся отчеты, анализы, прогнозы и экспертиза документов; 4-го – разработка проектов постановлений, консультирование, согласование и т.д.

Рассчитаем трудоемкость выполняемых функций процесса управления МЖФ. Для анализа возьмем производственно-технический отдел Администрации г. о. Сызрань. В производственно-техническом отделе реализуется функция управления МЖФ. Реализацией данной функции в производственно-техническом отделе занимаются сотрудники: А.А. Макаров, Л.В. Хуртина, О.В. Харитонов, В.А. Лазарев. Данные анализа трудоемкости отразим в таблице 3.

Таблица 13 - Трудоемкость функций. (Таблица составлена автором)

Функции	Сотрудники			
	Главный специалист	Ведущий специалист	Ведущий специалист	Ведущий специалист
1 уровень: технические операции, информационное письмо	513	298	79	62
2 уровень: документы требующие системной информации, график, план, акт приема, ответы на обращение граждан	1218	1322	1377	469
3 уровень: отчеты, анализы, прогнозы	698	4	5	45
4 уровень: согласование, разработка проектов постановления, консультирование	45	60	31	7
Коэффициент	3,13	2,97	2,67	3,6

Исходя из данной таблицы можно увидеть, что большая часть документов на 2 уровне сложности функции (документы требующие системной информации,

график, план, акт приема, ответы на обращение граждан), так как основная часть документов приходится на ответы на обращения граждан. На 3 уровне количество документов сократилось, потому как на этом уровне предоставляются такие документы как: отчеты, анализы, прогнозы. На 1 и 4 уровнях сложности функций значительно меньше, чем на 2 и 3 уровнях, поскольку на формирование и согласование документов 4 уровня требуется гораздо больше времени.

Исходя из данных, представленных в таблице 5, можно сделать следующий вывод: распределение функций носит нерациональный характер, т.к. коэффициент сложности выполняемых функций у главного специалиста меньше чем у ведущего.

В процессе УМЖФ можно выделить следующие проблемы:

- показатели деятельности комитета не отражают конечного результата, связанного с удовлетворенностью населения, с реализацией целей и задач отдела;
- нерациональное распределение функций между сотрудниками отдела.

Разработка системы менеджмента качества может помочь улучшить показатели процесса и создать основу для устойчивого развития процесса УМЖФ.

3. Совершенствование системы управления муниципальным жилищным фондом в Администрации г.о. Сызрань

3.1. Внедрение системы менеджмента качества в государственное и муниципальное управление

Мировая наука в области управления развивается многие десятилетия, предлагая все новые модели и инструменты управления с целью повышения качества продукции и услуг, более эффективного управления целями организации, ее издержками. По мере накопления и развития эти знания стали востребованы и в органах государственной власти. Так в сферу государственного управления стали приходить решения, предлагаемые международными стандартами серии ISO 9000.

Учитывая, что одной из главных задач Международной организации по стандартизации (ISO) является анализ и обобщение передового опыта в сфере управления, органы власти получили дополнительные инновационные модели – инструменты для развития и совершенствования своей деятельности и повышения качества оказываемых услуг.

Наиболее распространенными стандартами, модели которых используются органами власти и местного самоуправления во всем мире, являются: ISO 9001:2008 (менеджмент качества); ISO 14001:2004 (экологический менеджмент); SA 8000: 2008 (социальная ответственность); ISO 27001:2005 (информационная безопасность); OHSAS 18001:2007 (профессиональная безопасность и охрана труда), IWA 4 (рекомендации по применению ИСО 9001 в местных органах управления).

Рост популярности стандартов ISO серии 9000 в сфере услуг однозначно виден в ежегодных обзорах рынка сертификации систем менеджмента, которые проводит ISO. Так, например, еще в 2005 г. около 33% сертификатов по ISO 9001:2000 были выданы организациям сферы услуг.

Среди организаций, действующих в сфере услуг и использующих модель ISO серии 9000, растет количество органов государственной власти и местного самоуправления.

Стандарт ISO 9001 уже знаком российским организациям в области государственного управления, в основном это касается органов местного самоуправления, но по количеству сертифицированных организаций Россия значительно отстает от многих стран.

Внедрение указанных инновационных моделей приводит к удовлетворению требований населения к качеству муниципального управления и органов власти.

Анализируя требования международных стандартов ISO серии 9000, можно отметить, что ряд требований следует уточнить, учитывая специфику государственной службы.

Внедряя систему менеджмента качества в органах государственной власти необходимо решить, как минимум, три основные задачи:

1. Создать систему государственного управления, ориентированную на гражданина, воспринимающую гражданина как заказчика государственных услуг, заложить соответствующие механизмы оценки результативности такой системы.

2. Создать систему способную к саморазвитию, изменениям.

3. Реализовать принцип открытой, прозрачной системы. Для этого, помимо внедрения требований стандарта ИСО 9001, необходимы его корректировки и адаптация.

В области политики целесообразно, чтобы орган власти имел две взаимоувязанные политики:

- политика в области качества государственного управления;
- кадровая политика.

Главная проблема системы государственного управления – это низкое качество государственных служащих и неспособность эффективно решать задачу профессионального роста, развития кадров. Кадры – это сердце системы. Качество кадров определяет качество системы.

Передовые умы современного менеджмента все активнее говорят об управлении не процессами, целями, но ценностями. Речь о том, что если в компании работают безразличные люди, то какие цели ни ставь, успеха не будет. Ситуация обострилась еще и тем, что за последние 70 лет люди качественно изменились. С

появлением среднего класса, людей, зарабатывающих не физическим трудом, а умственным, был запущен важный процесс в современном мире, а именно: люди начали массово думать. Так произошло ключевое событие – сотрудник перестал быть ресурсом в чистом виде, он стал ценностью. И управлять такими сотрудниками простыми мотивационными инструментами в виде социального пакета и зарплаты стало чрезвычайно сложно, а в сегменте наиболее талантливых специалистов – практически невозможно.

Процесс мониторинга удовлетворенности потребителя требует кардинального переосмысления. За последние семьдесят лет этот мониторинг мутировал из области «удовлетворения потребностей», в область «создание потребностей».

Как формировать новое понимание ценностей, развивать их, управлять ими – это вопросы, требующие серьезного изучения, исследования, но главное – практической реализации. Возможно, это наиболее важный вопрос современного общества.

В этой связи необходимо глубоко изучать природу потребностей, формировать новые концепции и методы анализа потребностей, как минимум, нужно проводить мониторинг не только удовлетворенности, но и динамику развития благополучия потребителя. Благополучия в широком смысле: психического, материального, благополучия отношений как с самим органом власти, так и окружающей средой. Кроме того, важно провести описание групп потребителей.

Огромная проблема современного менеджмента, бизнеса, органов власти в том, что в качестве потребителя воспринимаются только те группы, которые формируют спрос, репутацию или регулируют деятельность (покупатель, СМИ, органы власти). Редко кто идет дальше этих категорий, забыв при этом, что мир на этом не заканчивается. Так, мало кто понимает, что природа – это среда, которая тоже может расцениваться не только как поставщик, но и как потребитель, у нее есть свой спрос с человека. Возможно, нужны элементы ISO 14000 в формировании систем менеджмента качества в органах власти.

Органам власти нужно вводить отдельную главу, описывающую типы потребителей с указанием иерархии потребителей, выводя гражданина на первое место, а всех остальных – на второе: хозяйствующие субъекты, органы власти (исполнительная, законодательная, судебная власть, аппарат Правительства, Президент, территориальные представительства органов власти), СМИ, некоммерческие организации, международное сообщество.

При этом и самого гражданина нужно верно описать, выделяя различные группы граждан по социальному признаку, возрасту, полу.

В этой связи необходимо реформировать подходы к мониторингу удовлетворенности всех групп потребителей. Так, для гражданина нужно, в первую очередь, оценивать данные, полученные из прямого опроса граждан, сталкивавшихся с органами власти, затем по степени важности идут опросы граждан, не сталкивавшихся с органом власти, и далее – все остальные. Респондента нужно описывать по всей «классике» социологии, т.е. раскрывать качество гражданина (образование, возраст, занятость и пр.). Результаты этого мониторинга должны ложиться в основу планирования работы ведомства и оценку результативности его деятельности. Все эти требования необходимо отражать в стандарте, описывающем систему управления качеством государственных услуг, а также разъяснять в методических рекомендациях по его внедрению.

3. Планирование и анализ деятельности.

В действующей системе анализа деятельности исполнительной власти есть несколько проблем:

Проблема № 1: Оценка работы конкретного ведомства, его руководителя не привязана к мнению прямых потребителей услуг этого ведомства. Выводы о результатах работы, как правило, строятся на макростатистике, оценок реального заказчика услуг ведомства (граждан, бизнеса) в большинстве случаев нет.

Необходимо для ориентации ведомства на запросы потребителя, на нужды граждан внедрять методы прямого мониторинга удовлетворенности потребителя, конкретных заявителей, жалобщиков, граждан, компаний, с привязкой к конкретным подразделениям ведомства, руководителям.

Проблема № 2: как правило, в ведомствах слабо развита система анализа деятельности конкретного структурного подразделения, система оценок результатов его работы, практически нет практики публичного отчета ведомства о проделанной для граждан работе.

Необходимо: внедрять процессные модели управления с разработкой системы оценки результативности и эффективности всех подразделений. Внедрять рейтинговые инструменты в оценке работы подразделений ведомства. Вводить практику публичных отчетов перед гражданами о результатах работы за год, с информацией о прямой полезности ведомства для развития благополучия граждан.

Проблема № 3: нет системы сравнительных рейтингов ведомств между собой по качеству работы.

Необходимо: создавать внешние, системные стимулы, побуждающие улучшать свою деятельность: публичный мониторинг прямых потребителей; сравнительные рейтинги ведомств. Вся система оценок должна быть прозрачной, открытой, публичной.

Примечание: Проблемы низкого качества планирования деятельности ведомства, контроля работы, отсутствие программ улучшения деятельности ведомств решаются и поглощаются указанными выше тремя задачами.

Как решать эти задачи в рамках разработки и внедрения системы менеджмента качества в органе власти?

Прежде всего, необходимо разъяснить, что разделы стандарта ISO 9001, посвященные анализу деятельности и планированию, должны разрабатываться и внедряться по всем группам потребителей с определением показателей оценки результативности и эффективности по этим группам. Оценка не только результативности, но и эффективности органа власти должна рассматриваться в обязательном порядке, орган власти тратит деньги налогоплательщиков, а значит, должен отчитываться за траты перед «заказчиком». Очевидно, что для органов власти (впрочем, как и для любой организации) объединение стандартов ISO 9001 и ISO 9004 – одна из первоочередных задач.

При разработке критериев оценки своих внутренних подразделений, орган власти должен формировать методику определения рейтинга этих подразделений. В критерии такого рейтинга целесообразно включать данные о степени достижения целей в области качества, итоги мониторинга потребителей внешних и потребителей внутренних.

Для оценки степени удовлетворенности внутренних потребителей качества внутренних коммуникаций должны вестись опросы, анкетирование, причем анкеты двух типов: опрос всех сотрудников и опрос экспертов службы, – людей, которые являются наиболее авторитетными носителями максимальной компетенции (как правило, это руководство службы, начальники подразделений). В этих опросах следует давать оценку качеству взаимодействия с коллегами. Затем сравнивается мнение сотрудников и экспертов, делаются выводы о наличии «разрывов» во мнении экспертов-руководителей и рядовых сотрудников. Зачастую внешне благополучные оценки руководителей не совпадают с видением проблем подчиненными, и в этом противоречии необходимо искать главную почву для развития качества взаимодействия подразделений между собой.

К примеру, если бы в сфере здравоохранения ключевыми показателями деятельности Минздравсоцразвития были именно прямые опросы граждан, посетивших клиники и получивших (не получивших) медпомощь, а не статистика затрат на здравоохранение и открытия новых центров диагностики, то картина сразу же стала бы проясняться. Так, Минздравсоцразвития должен отчитываться не только объемом потраченных на здравоохранение денег, но и качественными характеристиками, вплоть до данных о сокращении количества очередей в поликлиниках, времени затраченного гражданином на получение услуги в здравоохранении, и вести оценку качества работы каждого подведомственного подразделения на всех уровнях (субъект, муниципалитет).

4. Процессный подход, управление человеческими ресурсами.

Необходимость описывать процессы бесспорна, но для органов власти целесообразно еще и указание на иерархию процессов, с выделением главных из них. Так, «Мониторинг удовлетворенности потребителя» должен стать главным и

обязательным процессом системы. Кроме того, процессный подход нужно делать не рекомендательным, а обязательным для описания организации. Сам процессный подход также подлежит уточнению. Прежде всего, это связано с необходимостью раскрыть понятие «человеческие ресурсы». В условиях, когда стоимость организации, результативность ее работы, эффективность все больше зависит от человеческого наполняющего ее капитала, а для органа власти уровень компетентности чиновника, уровень его личностных качеств всецело определяют качество предоставляемых государственных услуг («кадры решают всё»), рассматривать сотрудника организации только с позиции «ресурса» становится недостаточным для формирования устойчивого развития, необходимо выделение Человека в Цели организации. «Развитие персонала» следует описывать и выделять как отдельный, большой процесс (подсистему), по степени важности занимающий первую ступень в иерархии процессов. Подходы к формированию такого процесса описаны ниже.

В результате сохранится общий классический принцип описания процессного подхода, но с такой модернизацией, где будет выделено в качестве главной цели развитие сотрудников, что найдет отражение в картах процессов, приказах организации и в финале – в программах обучения.

На основании изложенного целесообразны следующие шаги по разработке системы развития персонала:

Кадровую политику определить в качестве главного документа системы развития персонала. В проекте Кадровой политики целесообразно отражать особенность подхода к развитию качеств сотрудников, которая заключается в том, что чиновник должен сочетать в себе не только высокие профессиональные, но и личностные качества.

Сама идея синтеза в сотруднике высоких профессиональных и личностных качеств чрезвычайно важна, и важно ее выделять как главную в кадровой политике любой организации, в том числе в органе власти, поскольку только такой синтез дает устойчивость коллективу, гарантирует его движение вперед. Профессиональные юристы, экономисты с низкими человеческими качествами

разрушают коллектив, равно как и наоборот: «компанейские» люди, без высоких профессиональных знаний для организации бесполезны. Только грамотный синтез ценностей и профессиональных знаний дает устойчивое развитие организации.

Ключевой подход организации в отношении кадров должен быть понятен персоналу, озвучен и желательно изложен в виде ясного, небольшого документа. В системе менеджмента качества таким «верхним», главным документом является Политика организации в области качества. Для формирования системы подбора и ротации кадров (развития сотрудников), целесообразна разработка Кадровой политики, описывающей основные принципы и подходы организации в области управления персоналом (ФАС России приступил к разработке такой системы, в настоящее время разработана и утверждена Кадровая политика службы).

Кадровая политика должна опираться на Миссию и Ценности организации, которые она проповедует.

В приложении к Кадровой политике необходимо дать разъяснения:

- ценностей организации, описав, что именно мы понимаем под сотрудничеством, эффективностью и открытостью;
- принципов и подходов к подбору кадров;
- принципов и подходов к ротации кадров (не столько формальных, в рамках закона, но основываясь на политике и ценностях организации);
- принципов и подходов к формированию программ обучения.

Такое разъяснение очень важно для сотрудников как вновь прибывших, так и действующих, оно формирует ясные правила, позволяет понять свое положение в данной системе, оценить возможности для своего роста и требования, которые позволяют такого роста добиваться.

Реализация кадровой политики должна осуществляться путем разработки планов, программ по всем ее направлениям: развитие профессиональных навыков и знаний; развитие ценностей, личностных качеств. По данным планам и программам следует определить целевые показатели (цели в области качества). Осуществлять анализ достижения этих целей, разрабатывать предложения по улучшению работы в данных направлениях.

Таким образом, в качестве ключевых документов организации будут приняты две Политики (Политика в области управления качеством государственных услуг и Политика в области управления персоналом), что является логичным и цельным подходом. Политики должны быть сопряжены друг с другом и формировать единую целостную систему менеджмента качества.

В состав Концепции включить необходимость решения на базе учебных центров трех ключевых задач:

1. Развитие профессиональных знаний в области исполнения государственных функций.
2. Развитие личностных качеств, основываясь на ценностях организации.
3. Формирование знаний в области менеджмента государственного управления, основываясь на разработанной системе менеджмента качества.

Синтез этих трех обучающих направлений позволит получить сотрудника требуемого качества, профессионала, современного руководителя в области государственного управления. По каждому из направлений должна вестись как академическая подготовка, так и исследовательская работа.

5. Информационная открытость, организация работы с Потребителем.

Это один из ключевых моментов. Ведомства, как правило, информационно закрыты: сайты слабые; пресс-конференции – редкость; решения и разъяснения на сайте не размещаются; экспертные советы либо не работают вовсе, либо слабы; совещания с внешними экспертами, представителями отраслей экономики, малого, среднего предпринимательства всех уровней, общественных, некоммерческих организаций либо проводятся редко, либо ключевые, наиболее сложные вопросы, влияющие на их жизнь и развитие, с ними не обсуждаются. Между тем все эти люди, организации являются потребителями государственных услуг, и выстраивание активного взаимодействия с ними должно быть одной из главных задач ведомства.

Требования к информационной открытости ведомства нужно выделять и прописывать, в том числе, как часть мониторинга удовлетворенности потребителя.

3.2. Разработка системы менеджмента качества для Комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации г.о. Сызрань

Потенциальными выгодами для организации от внедрения системы менеджмента качества являются:

- способность постоянно предоставлять услуги, которые отвечают требованиям потребителей (населения);
- развитие возможностей для повышения удовлетворенности потребителей.

Для начала опишем процесс разработки и поддержания системы менеджмента качества примирительного к реализации процесса в Комитете коммунально- жилищного хозяйства Администрации г.о. Сызрань (Приложение 2).

В процесс разработки и поддержания СМК входят следующие подпроцессы:

- разработка СМК (далее подпроцесс 1.1);
- управление документацией (далее подпроцесс 1.2);
- управление записями (далее подпроцесс 1.3);
- анализ со стороны руководства (далее подпроцесс 1.4).

Каждый подпроцесс рассмотрим подробнее.

Началом разработки СМК является решение менеджера по качеству о включении документов в СМК, после этого руководитель комитета назначает ответственного за разработку документации СМК. Далее специалист разрабатывает проект документации СМК и передает его руководителю комитета Палагину В.Н. для анализа на соответствие требованиям, если проект проходит требования, то он передается менеджеру по качеству для присвоения идентификационного номера, если же проект не соответствует требованиям его отправляют на доработку специалистам. Затем после присвоения идентификационного номера, Палагин В.Н. доводит документацию до сотрудников, после чего происходит замена недействующих документов действующими. Затем документы отправляют в архив (Приложение 3).

Следующий подпроцесс 1.3 начинает осуществляться со сбора информации для ведения записей (это регистрационные данные, альбомы форм записей). Далее вносятся записи в журналы регистрации, учета данных и контроля качества. После того как записи занесены в журналы в печатном виде, их начинают комплектовать по папкам, если же записи занесены в электронном виде, информацию архивируют и создают резервные копии электронных записей, и только после этого записи комплектуют по папкам. Вслед за этим производится анализ документов, и если у них закончился срок хранения, их передают в архив в печатной или электронной форме. После документы в печатной форме регистрируют в архиве. Если записи находятся в электронной форме, их сначала распечатывают и подшивают в журналы, и только после этого регистрируют в архиве (Приложение 4).

Анализ разработки и поддержания СМК со стороны руководства начинается с издания руководителем комитета распоряжения о проведении проверки СМК. Назначается ответственный за подготовку отчета. Затем менеджер по качеству формирует структуру отчета и анализируется выполнение ранее осуществленного плана мероприятий по улучшению СМК, проводится анализ СМК. Далее подготавливается проект отчета и отправляется руководителю комитета. Палагин В.Н. организывает совещание для обсуждения анализа СМК и разрабатывает корректирующие действия. Затем вносит мероприятия по улучшению в плане работ комитета и менеджер по качеству доводит информацию до сведения сотрудников. Специалисты комитета разрабатывают предложения по улучшению процессов СМК. Разрабатывают и реализовывают меры по улучшению процессов СМК. Далее менеджер по качеству подготавливает отчет по плану работ комитета. После чего руководитель комитета заслушивает отчет о ходе реализации плана работ комитета и регистрирует поступившие предложения от сотрудников. Позже принимает решение о корректировке плана работ комитета и организывает реализацию плана работ. Далее менеджер по качеству формирует итоговый отчет анализа СМК со стороны руководства (Приложение 5).

Процесс улучшения процессов СМК состоит из подпроцессов:

- управление рисками (далее подпроцесс 1.1);

– управление работами несоответствующих требованиям (далее подпроцесс 1.2);

– корректирующие действия (далее подпроцесс 1.3) (Приложение 6).

Каждый подпроцесс рассмотрим подробнее.

Управление рисками начинается с того, что менеджер по качеству анализирует возможные ситуации снижения качества работы комитета, за счет данных результатов внешних и внутренних проверок; результатов контроля производства; результатов контроля качества ресурсов и т.д. Затем устанавливает задачи предупреждающих действий. Следом разрабатывает план предупреждающих действий и разрабатывает сроки предупреждающих действий. Далее руководитель комитета определяет круг исполнителей предупреждающих действий. Далее разрабатывает и внедряет предупреждающие действия. Затем специалисты комитета реализуют предупреждающие действия и делают запись в журнале контроля корректирующих и предупреждающих действий. После чего менеджер по качеству оценивает результативность предупреждающих действий. Если оценка результативности положительная, то потенциальное несоответствие устранено. Но если оценка результативности отрицательная, то менеджер по качеству начинает заново анализировать возможные ситуации снижения качества работы (Приложение 7).

Следующий подпроцесс 1.2 начинается с выявления специалистом комитета несоответствия работ по установленным процедурам либо несоответствия работ по требованиям заказчика. Далее специалист выявляет причины несоответствия и проводит оценку значимости несоответствующей работы. Затем несоответствие регистрируется и маркируется. После чего специалист информирует руководителя о выявленном несоответствии. И руководитель анализирует выявленное несоответствие приемлемо или не приемлемо для обеспечения качества работы. И если выявленное несоответствие приемлемо, то руководитель принимает решение о возобновлении работы. Но если выявленное несоответствие не приемлемо для обеспечения качества работы, то руководитель приостанавливает работу и извещает заказчика о приостановке работ. Затем менеджер по качеству оценивает степень

повторяемости несоответствия, и если предел повторяемости превышен, то руководитель принимает корректирующие действия. И после того, как несоответствия устранены, руководитель принимает решения о возобновлении работ. Но если предел повторяемости не превышен, то специалист выявляет причины несоответствия и проводит повторные исследования. После чего менеджер по качеству опять оценивает степень повторяемости несоответствия.

Подпроцесс 1.3. начинается с того, что менеджер по качеству анализирует причины несоответствия (вспомогательными документами являются результатами внутренних и внешних проверок). И устанавливает, какое выявлено несоответствие:

- в планировании испытаний на основе документаций комитета;
- на основе квалификации персонала;
- в выполнении процедур и использовании методик;
- в состоянии оборудования.

Затем разрабатывает план и сроки корректирующих действий и корректирующих мероприятий. Далее руководитель выбирает корректирующие мероприятия оперативного или долгосрочного реагирования. Если выбирает мероприятия долговременного реагирования, то Палагин В.Н. разрабатывает и реализовывает комплекс долговременных мероприятий. Затем анализирует возможно или нет осуществить корректирующие мероприятия, если нет, то руководитель принимает решение о приостановке работ или отказе от выполнении работ. Если корректирующие мероприятия возможно осуществить, то специалист их осуществляет. И руководитель комитета оценивает эффективность корректирующих действий, И если оценка эффективная, то принимается решение о возобновлении работ. Но если оценка отрицательная, то менеджер по качеству анализирует причины несоответствия. Если руководитель выбрал мероприятия оперативного реагирования, то специалист их осуществляет. И руководитель оценивает эффективность корректирующих действий, И если оценка эффективная, то принимается решение о возобновлении работ. Но если оценка отрицательная, то менеджер по качеству анализирует причины несоответствия (Приложение 9).

Процесс мониторинга процесса и продуктов состоит из подпроцессов:

- разработка показателей (подпроцесс 1.1);
- разработка методики оценки (подпроцесс 1.2);
- организация мониторинга (подпроцесс 1.3);
- анализ результатов (подпроцесс 1.4) (Приложение 10).

Ответственными за разработку показателей мониторинга процессов и продуктов являются руководитель и специалисты комитета. Входами подпроцесса являются: целевой результат процесса; ресурсы затраченные в процессе; нецелевой результат процесса. Выходами процесса являются: результаты удовлетворенности потребителей (население); экологические показатели, воздействие на персонал.

Ответственными за подпроцесс разработки методики оценки являются: руководитель и специалисты комитета. Вход подпроцесса: прогнозирование процесса. Выходами подпроцесса являются: контрольные карты; методики выборочного контроля; методика последовательного контроля.

Организация мониторинга начинается с разработки менеджером по качеству плана графика и программы проверок. Далее руководитель утверждает план графика и программы проверок. И после этого менеджер по качеству организует плановую проверку. Позже информирует персонал о содержании и сроках проверки. Руководитель назначает независимых экспертов. И потом менеджер проверяет результативность предпринятых по зарегистрированным несоответствиям корректирующих и предупреждающих мероприятий. Далее проводится проверка процессов, условий и функционирования СМК. После проверок оформляется акт о несоответствиях наблюдений. Затем специалист анализирует выявленные несоответствия, и разрабатывает и реализовывает корректирующие и предупреждающие действия. Далее менеджер по качеству проводит корректирующие и предупреждающие действия. После чего формирует отчет по результатам внутреннего аудита СМК. Проект отчета утверждается руководителем комитета (Приложение 11).

Следующий подпроцесс 1.4. Руководитель комитета издает распоряжение о проведении проверок и назначает ответственных за подготовку отчета. Далее менеджер по качеству формирует структуру отчета, анализирует выполнение плана

мероприятий по улучшению СМК. Проводит анализ СМК, подготавливает проект отчета. Затем руководитель комитета организует совещание для анализа СМК, разрабатывает корректирующие действия. И вносит в проект плана работ мероприятия по улучшению СМК. После чего утверждает план работ и менеджер по качеству доводит до сведения сотрудников результаты анализа СМК. Далее специалист разрабатывает положения по улучшению процессов СМК. Также разрабатывает и реализовывает меры по улучшению СМК. После чего менеджер подготавливает отчет о выполнении плана работ. Руководитель заслушивает отчет о ходе реализации плана работ, регистрирует поступившие предложения от сотрудников. И принимает решение о корректировке плана работ. После чего формируется итоговый отчет анализа СМК.

Для внедрения системы менеджмента качества в Комитете жилищно-коммунального хозяйства необходимо:

1. Создать отдельную должностную роль: менеджер по качеству (на уровне Комитета ЖКХ).
2. Добавить в должностную инструкцию руководителя комитета Палагина В.Н. следующие функции:
 - разработка и внедрение предупреждающих действий в управлении рисками;
 - утверждение плана, графика и программы внутренних проверок СМК;
 - проведение внутренних проверок СМК;
 - выявление несоответствий, которые не приемлемы для обеспечения качества работы;
 - выбор корректирующих мероприятий;
 - разработка и реализация комплекса долговременных мероприятий;
 - принятие и оценка эффективности корректирующих действий.
3. Добавить в должностные инструкции сотрудников следующие функции:
 - разработка положений по улучшению процессов СМК;
 - реализация предупреждающих действий;
 - выявление причин несоответствия требованиям контроля;

- проведение оценки значимости несоответствующей работы;
- информирование руководителя о выявленных несоответствиях.

Заключение

Данная выпускная квалификационная работа была посвящена анализу системы управления муниципальным жилищным фондом, производственно-техническим отделом Администрации г.о. Сызрань.

В процессе написания работы были рассмотрены и изучены следующие вопросы:

- рассмотрены целевые программы в сфере управления муниципальным жилищным фондом.
- проведен анализ внешней среды;
- проанализированы нормативно – правовые источники деятельности ОМСУ в сфере УМЖФ.
- описан процесс УМЖФ.
- разработана система менеджмента качества для совершенствования управления муниципальным жилищным фондом.

Проанализировав итоги реализации целевых программ различных уровней, можно сделать вывод о том, что целевые программы успешно реализуются и являются эффективным инструментом освоения бюджетных средств.

Проведя анализ нормативно-правовой базы по управлению муниципальным жилищным фондом, можно сделать вывод, что существующие нормативные документы в области жилищного фонда охватывают все аспекты данной сферы.

Результативность мероприятий по переселению граждан из аварийного жилищного фонда в рамках реализации I и II этапов долгосрочной программы на территории Самарской области высокая: строятся многоквартирные жилые дома, отвечающие современным требованиям и стандартам к качеству жилых помещений, осуществляется снос аварийного жилья, органами местного самоуправления на местах проводится работа непосредственно с гражданами с целью урегулирования всех возникающих в ходе переселения проблемных вопросов.

Проанализировав состояние МЖФ в Самарской области и Сызранского муниципального района можно сделать вывод, что общая площадь жилых

помещений в Самарской области и в Сызранском районе с каждым годом увеличивается. А общая площадь ветхих и аварийных жилых помещений сокращается. Людей из аварийного и ветхого жилья расселяют, но нуждающихся в новом жилье меньше не становится, а наоборот их число увеличивается.

Проведя анализ процесса УМЖФ мы выявили следующие проблемы следующие проблемы:

- показатели деятельности комитета не отражают конечного результата, связанного с удовлетворенностью населения, с реализацией целей и задач отдела;
- нерациональное распределение функций между сотрудниками отдела.

И для решения этих проблем, мы предлагаем разработать систему менеджмента качества, которая может помочь улучшить показатели процесса и создать основу для устойчивого развития процесса УМЖФ.

Для внедрения системы менеджмента качества, адаптации требований ИСО 9001 в Комитете ЖКХ целесообразно:

1. Создать отдельную должностную роль: менеджер по качеству (на уровне Комитета ЖКХ).

2. Добавить в должностную инструкцию руководителя комитета Палагина В.Н. следующие функции:

- разработка и внедрение предупреждающих действий в управлении рисками;
- утверждение плана, графика и программы внутренних проверок СМК;
- проведение внутренних проверок СМК;
- выявление несоответствий, которые не приемлемы для обеспечения качества работы;
- выбор корректирующих мероприятий;
- разработка и реализация комплекса долговременных мероприятий;
- принятие и оценка эффективности корректирующих действий.

3. Добавить в должностные инструкции сотрудников следующие функции:

- разработка положений по улучшению процессов СМК;
- реализация предупреждающих действий;

- выявление причин несоответствия требованиям контроля;
- проведение оценки значимости несоответствующей работы;
- информирование руководителя о выявленных несоответствиях.

Список использованной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации // Информационно-правовая система «Гарант»;
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31 июля 1998 г. № 145-ФЗ (с изменениями от 28 марта 2017 г.) // Информационно-правовая система «Гарант»;
3. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 188-ФЗ (с изменениями от 28 декабря 2016 г.) // Информационно-правовая система «Гарант»;
4. Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (с изменениями от 28 марта 2017 г.) // Информационно-правовая система «Гарант»;
5. «О приватизации жилищного фонда в РФ»: Закон РФ от 04.07.1991 № 1541-1 (с изменениями и дополнениями от 29 февраля 2016 г.) // Информационно-правовая система «Гарант»;
6. «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним»: Федеральный закон от 21.07.1997 №122-ФЗ (в ред. от 3.06.2016) // Информационно-правовая система «Гарант»;
7. «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»: Федеральный закон от 29.12.2004 № 189-ФЗ (ред. от 21.07.2014) // Информационно-правовая система «Гарант»;
8. «О содействии развитию жилищного строительства»: Федеральный закон от 24.07.2008 № 161-ФЗ (ред. от 24.11.2014) // Информационно-правовая система «Гарант»;
9. «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг»: Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 600 // Информационно-правовая система «Гарант»;

10. «О Совете при Президенте Российской Федерации по жилищной политике и повышению доступности жилья»: Указ Президента РФ от 27.07.2013 № 651 (ред. от 06.02.2014) // Информационно-правовая система «Гарант»;

11. «О жилищном обеспечении отдельных категорий граждан Российской Федерации»: Указ Президента Российской Федерации 24 октября 2011 года №1422 // Информационно-правовая система «Гарант»;

12. «О государственном учете жилищного фонда в Российской Федерации»: Постановление Правительства РФ от 13.10.1997 № 1301 (ред. от 30.01.2013) // Информационно-правовая система «Гарант»;

13. «Об утверждении положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции»: Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2006 г. № 47 // Информационно-правовая система «Гарант»;

14. «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»: Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 323// Информационно-правовая система «Гарант»;

15. Федеральная целевая программа "Жилище" на 2015 - 2020 годы (утв. постановлением Правительства РФ от 17 декабря 2010 г. № 1050) // Информационно-правовая система «Гарант»;

16. Федеральная целевая программа «Обеспечение доступным комфортным жильем и коммунальными услугами граждан РФ» // Информационно-правовая система «Гарант»;

17. Устав г.о. Самара от 10.07.2006 № 294 (с изменениями на 17 ноября 2014 года) // Информационно-правовая система «Гарант»;

18. «Об утверждении долгосрочной целевой адресной программы городского округа Самара «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда на территории городского округа Самара» на 2011 — 2015 годы: Постановление

Администрации городского округа от 01.07.2011 № 741 // Информационно-правовая система «Гарант»;

19. Об утверждении муниципальной программы городского округа Самара «Молодой семье - доступное жилье» на 2011 - 2020 годы: Постановление Администрации городского округа Самара от 14 февраля 2011 года № 84 «// Информационно-правовая система «Гарант»;

20. Муниципальная программа «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда на территории городского округа Самара» на 2011 – 2015 годы. // Информационно-правовая система «Гарант»;

21. Муниципальная программа «Молодой семье – доступное жилье» на 2011 – 2015 годы. // Информационно-правовая система «Гарант».

Литература

22. Абчук В.А., Соломин В.П. Теоретические основы современного менеджмента // Управление: социально-философские проблемы методологии и практики. – СПб.: Книжный дом, 2005. 75 с.;

23. Батяев А.А. Жилищное право: учеб. пособие / Батяев А.А., Рябченко Е.А. - 2-е изд. стер. М.: Омега-Л, 2006. - 192 с.;

24. Бузырев В.В., Селютина Л.Г. Жилищная проблема и пути её решения в современных условиях. СПб.: СПбГЭУ, 2013. 335 с.;

25. Виханский О.С. Менеджмент. – М.: Экономистъ, 2007. 89 с.;

26. Выдрин И.В. Становление и развитие института муниципальной собственности в Российской Федерации // Ученые записки Российского государственного социального университета, 2012, № 5. - С. 84-90;

27. Грушина О.В. Жилищный вопрос в РФ: решение в рамках новой экономической парадигмы // Мир России, 2011, Т.20, № 2. - С.125-141;

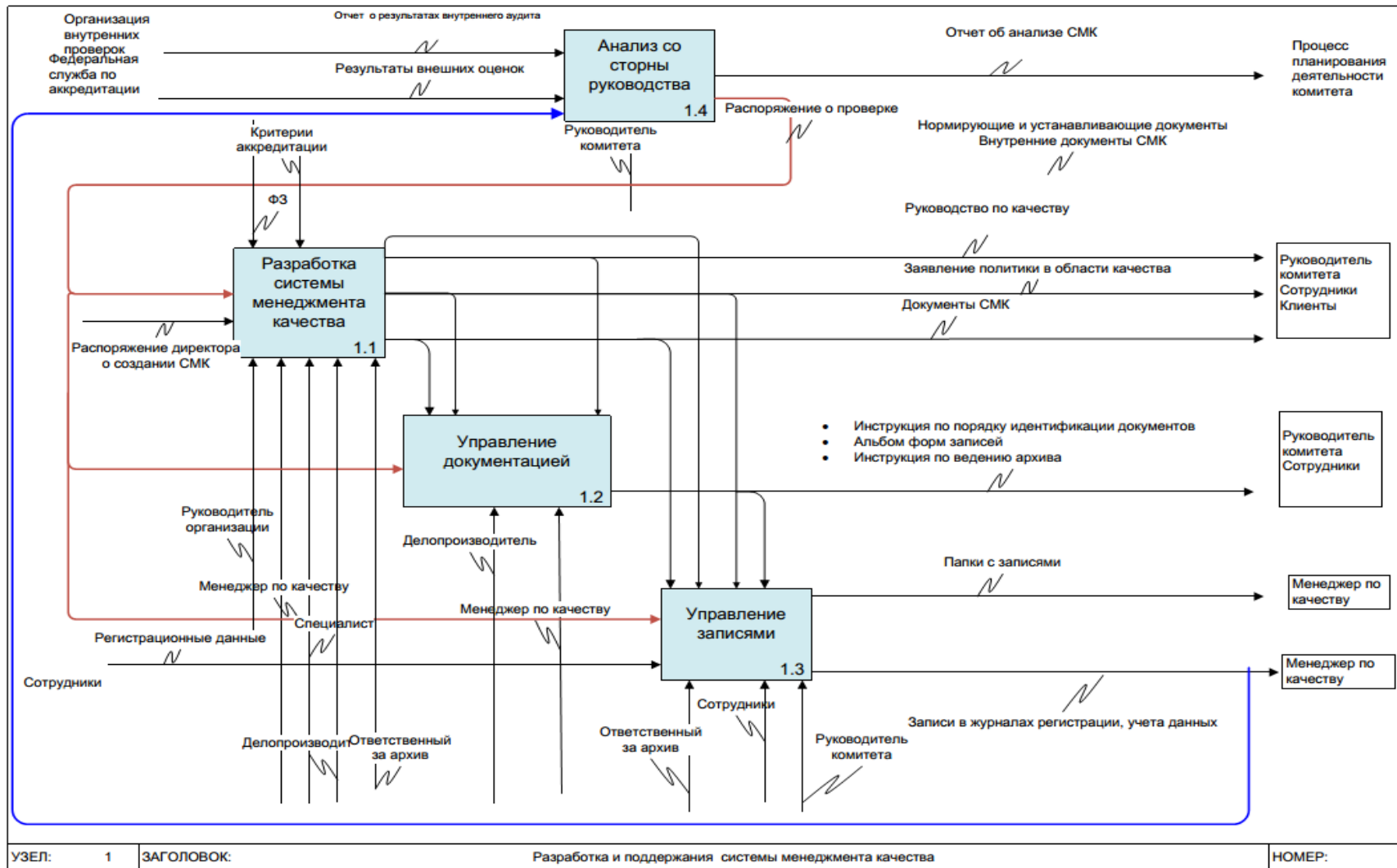
28. Жаренова К. А. К вопросу о понятии и признаках жилого помещения // Молодой ученый, – 2013, – №5. – С. 519-522;

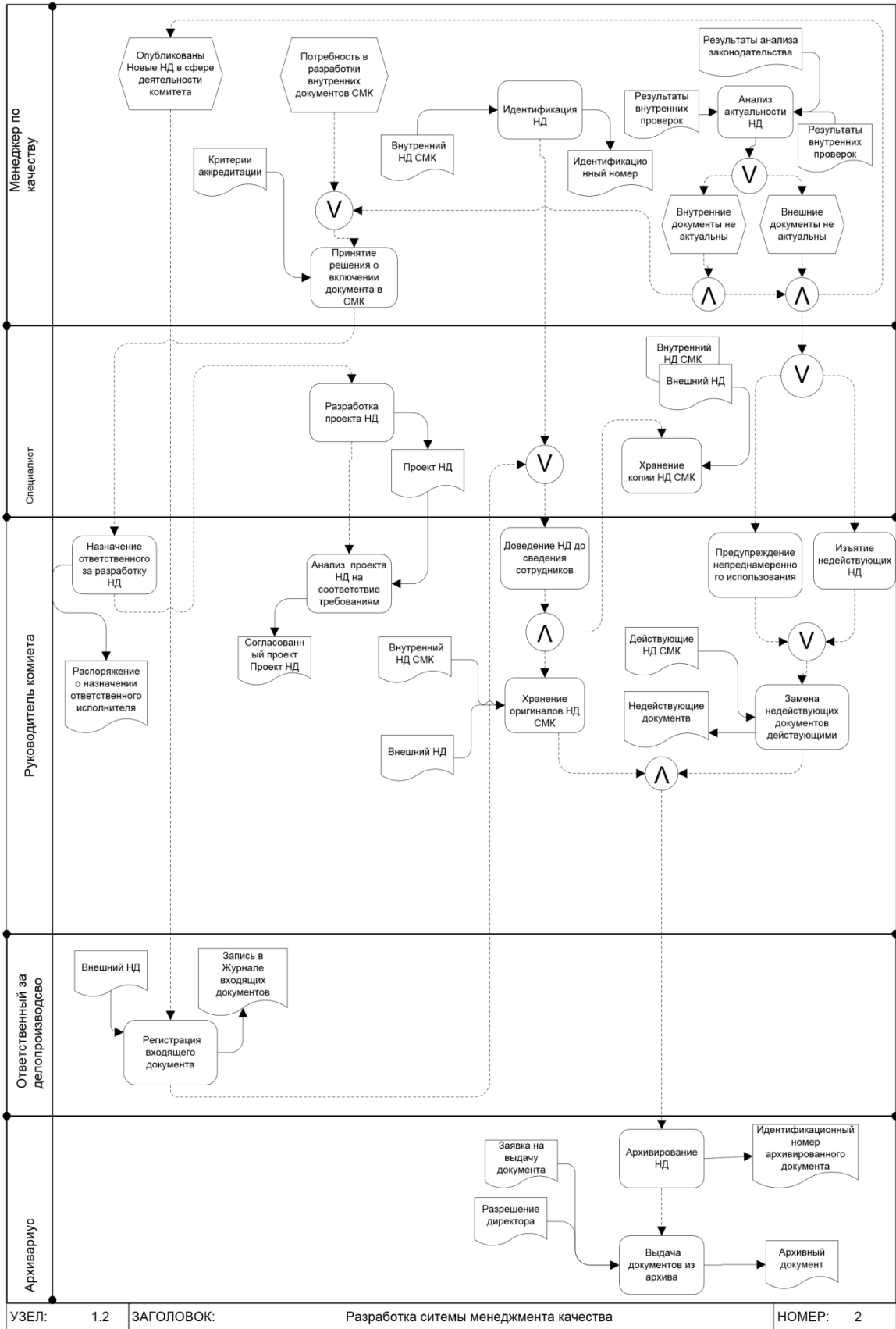
29. Косарева Н., Пастухова Н., Рогожина Н. Развитие системы долгосрочного ипотечного кредитования населения в России // Вопросы экономики, 2013, № 5. С.10-15;
30. Короткова О.И. Проблемы управления и распоряжения жилищным фондом Российской Федерации, субъектов Федерации и муниципальных образований // Законодательство и экономика, 2009, № 11. - С. 22-24;
31. Крашенинников П.В. Жилищное право: учебник - М.: «Статут», 2008. - 379 с;
32. Макеев П.В. Включение жилого помещения в специализированный жилищный фонд и его исключение из указанного фонда // Гражданин и право, - 2009, - № 11. - С. 65-67;
33. Пчелинцев О. Жилищная ситуация и перспективы институциональных изменений // Вопросы экономики, 2014, № 10. С. 7-13;
34. Плещицкая Х. Права собственников жилых помещений при сносе ветхого жилья // Жилищное право, – 2014, – № 11. – С. 33-42;
35. Поздняков А.Г. История развития понятия жилищного фонда (доктрина и законодательство) // Юристъ – Правоведъ, - 2008, - № 4. - С. 85-88.
36. Седугин П. И. Жилищное право: Учебник для вузов, 2003. – 55 с.;
37. Сысоев Д.А. Анализ результатов реализации государственных жилищных программ // Аспирант и соискатель, - 2012, - № 6. - С.19-23;
38. Селютина Л.Г. Комплексные реконструктивно-строительные программы в жилищной сфере мегаполиса // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия «Экономика», 2014, № 1 (68). С. 24-26.;
39. Сафронов С.А., Емельянова О.В., Якобчук Т.В., Нестерова Т.А. Особенности жилищного фонда как объекта управления // Экономические науки, - 2010, - № 71. - С. 163-167;
40. Тихомирова Л.В., Тихомиров М.Ю. Жилищное право. Учебно-практическое пособие. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: Тихомиров М. Ю., 2013. - 445 с.;

41. Титов А.А. Жилищное право Российской Федерации. - М.: Юрайт, 2015. - 476 с.;

Интернет- ресурсы

42. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. – URL: <http://www.gks.ru/dbscripts/mu№st/mu№st36/DBIN№et.cgi> (дата обращения 15.04.2017);
43. Международный стандарт ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. - URL: // <http://docs.c№td.ru/docume№t/1200124394> (дата обращения 06.04.2017);
44. Официальный сайт Комитета жилищно-коммунального хозяйства Администрации г.о. Сызрань. - URL: // <http://kgkh.syzra№.ru/> (дата обращения 10.03.2017);
45. Официальный сайт Администрации г.о. Сызрань. - URL: // <http://adm.syzra№.ru/> (дата обращения 18.03.2017);
46. Словарь-справочник по жилищному праву России. - URL: // <http://books.imho№et.ru/> (дата обращения 05.04.2017).





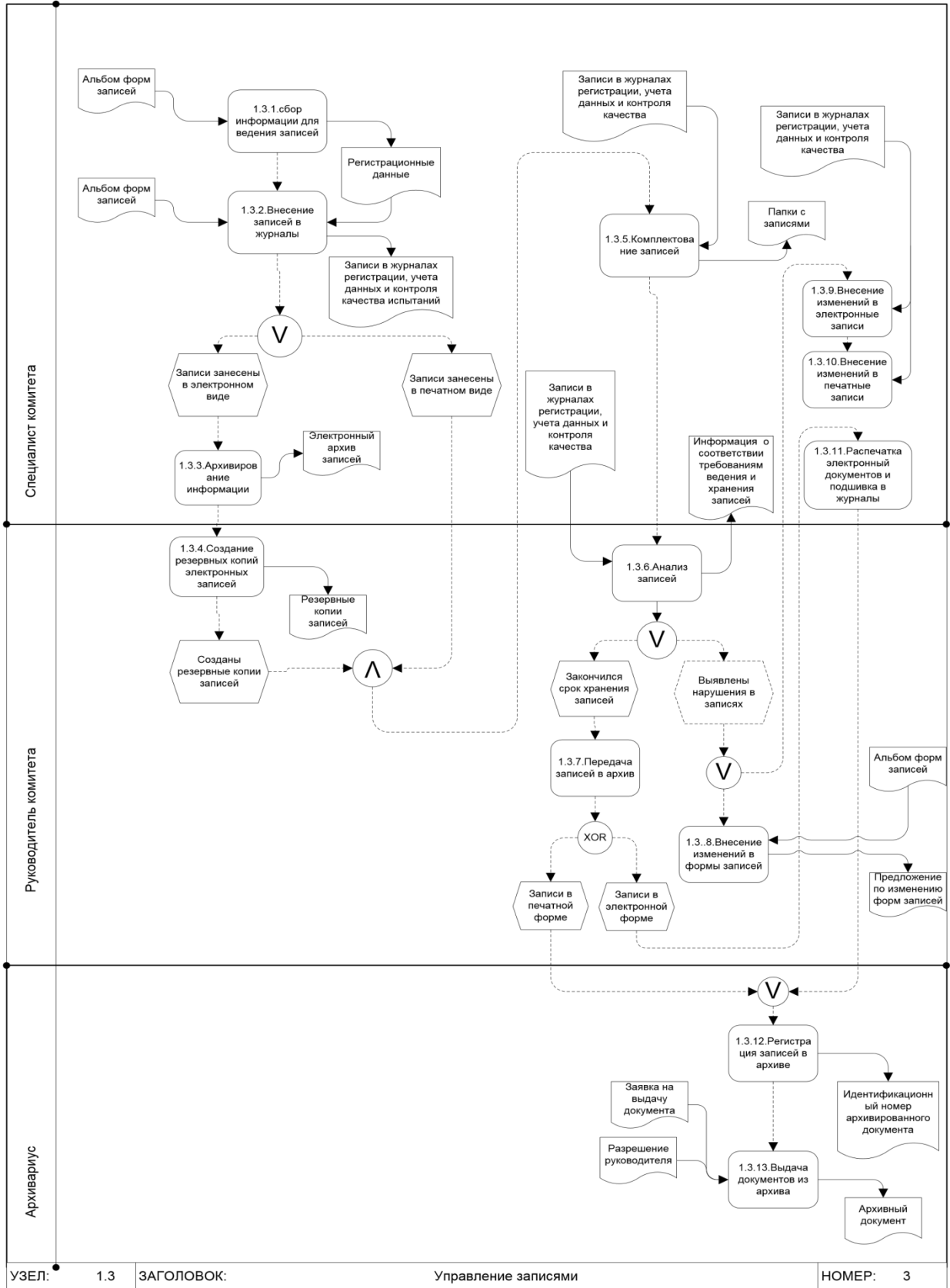
УЗЕЛ:

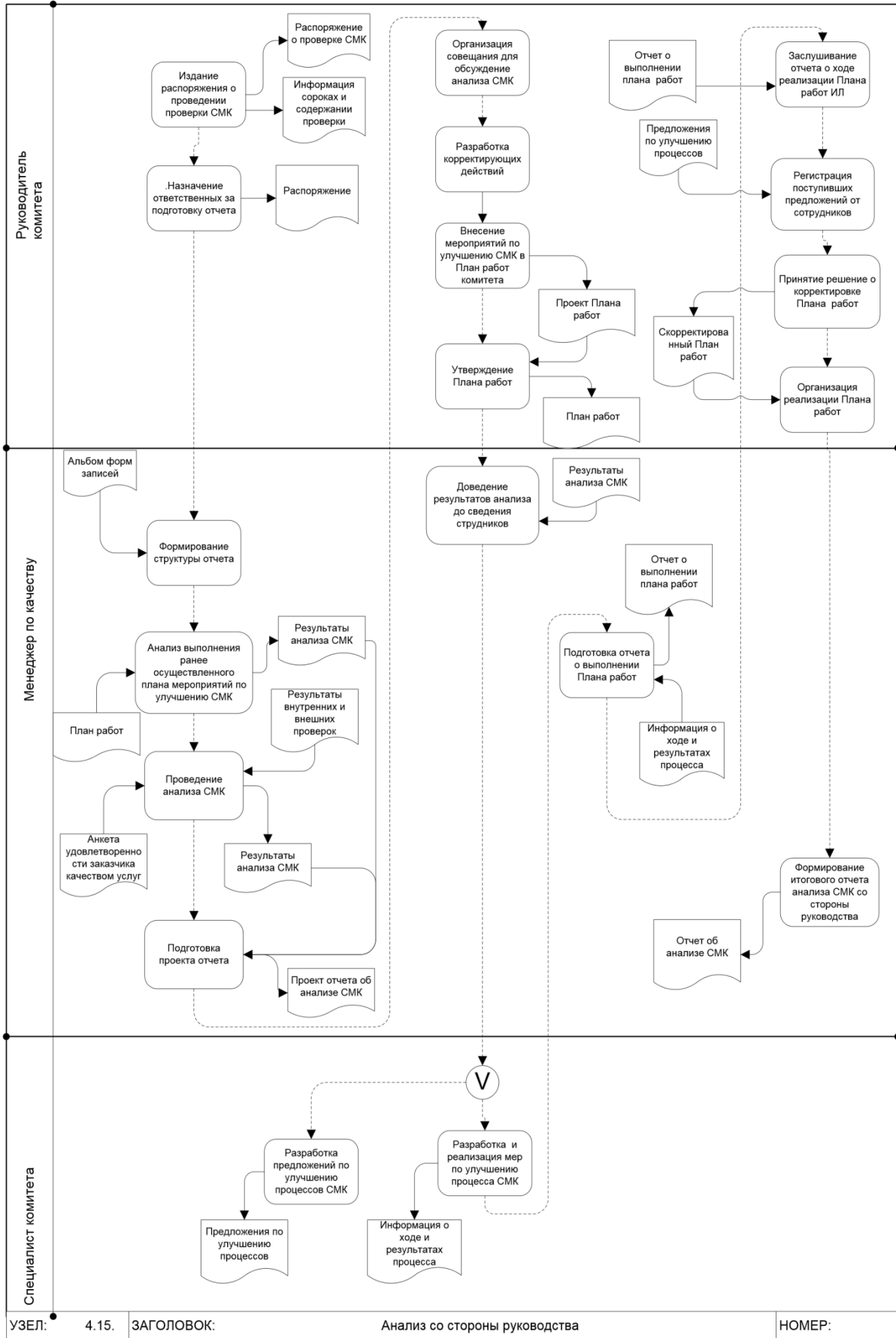
1.2

ЗАГОЛОВОК:

Разработка системы менеджмента качества

НОМЕР: 2





УЗЕЛ:

4.15.

ЗАГОЛОВОК:

Анализ со стороны руководства

НОМЕР:

