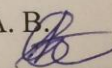


Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
Факультет заочного обучения
Кафедра менеджмента
Программа высшего образования
Направление «Менеджмент»
Профиль «Производственный менеджмент»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

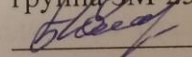
к. э. н., доцент Балановская А. В.



ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ИНВЕСТИЦИОННАЯ ПРОГРАММА ОРГАНИЗАЦИИ КАК
ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА

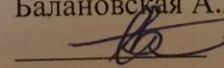
Выполнил:

Бражников Александр Сергеевич
группа ЗМ-25А



Научный руководитель:

к.э.н., доцент
Балановская А.В.



Самара
2017

Содержание

Введение.....	6
Глава 1. Теоретические аспекты управления жилищно-коммунальным хозяйством на основе программно-целевого подхода	9
1.1. Жилищно-коммунальное хозяйство как объект управления и социально-экономическая система.....	9
1.2. Сущность и проблемы организации управления жилищно-коммунальным хозяйством региона на основе программно-целевого подхода.....	19
1.3. Особенности разработки инвестиционных программ коммунального комплекса	32
Глава 2. Развитие системы жилищно-коммунального хозяйства Самарской области.....	40
2.1. Характеристика текущего состояния и основные проблемы развития жилищно-коммунального хозяйства Самарской области.....	40
2.2. Анализ развития системы коммунальной инфраструктуры на примере муниципального района Кинельский Самарской области	51
Глава 3. Инвестиционная программа как инструмент реализации программно-целевого подхода развития системы жилищно-коммунального хозяйства	62
3.1. Инвестиционная программа развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области	62
3.2 Расчет эффективности при достижении целевых индикаторов запланированных в результате реализации инвестиционной программы	75
Заключение	82
Библиографический список	86
Приложение	97

Введение

Актуальность темы исследования. В современных условиях комплексное социально-экономическое развитие Российской Федерации, субъектов РФ и муниципальных образований невозможно без дальнейшего осуществления, процесса модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), которое является важнейшей составляющей в системе жизнеобеспечения населения и одной из социально значимых сфер российской экономики.

При осуществлении социально-экономической политики развития страны и ее регионов активно используется программно-целевой подход, который, является основным инструментом управления процессом модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства. В то же время, не уделяется достаточного внимания вопросам, связанным с оценкой эффективности отрасли на уровне региона, что составляет базу для определения направлений повышения эффективности. В условиях реформы ЖКХ страны, низкая результативность программно-целевого подхода обусловлена слабой адаптацией к специфике отрасли и региона. В связи с этим в теоретическом плане актуальным является расширение представлений о принципах и механизме реализации программно-целевого подхода к развитию жилищно-коммунального хозяйства субъекта РФ.

В методическом плане необходимо совершенствование оценки эффективности функционирования отрасли в целях разработки предложений по развитию программно-целевого подхода в управлении жилищно-коммунальным хозяйством субъектов РФ.

Степень научной разработанности проблемы. Теоретические проблемы управления жилищно-коммунальным хозяйством нашли отражение в многочисленных научных работах, таких авторов как А.А. Аболин, П.Н. Аксенов, В.С. Боголюбов, Л.А. Велихов, А.Г. Воронин, В.Б. Зотов, В.И.

Коробко, Г.Ф. Кузнецова, В.А. Лапин, А.Н. Ряховская, Л.Н. Чернышов, А.Н. Широков и др.

Вопросы использования программно-целевого подхода в управлении социально-экономическими системами, объектами и отношениями рассмотрены в работах Л.И. Абалкина, А.Г. Аганбегяна, В.Ю. Будаева; А.М. Годзинского, В.А. Ирикова, А.Г. Лобко, Е.З. Майминаса, Б.З. Мильнера, Л.С. Пекарского, Г.С. Поспелова, Б.А. Райзберга, В.С. Рапопорт, Е.В. Руднева и др.

Разработке теоретико-методологических основ развития регионов на основе программно-целевого подхода посвящены труды А. Адамеску, А.Б. Воякиной, Л.Я. Герцберга, Е.П. Голубкова, И.Ф. Зайцева, В.В. Кистанов, М.Я. Лемешева, В.Я. Любовный, А.И. Панченко, О.О. Пчелинцева, Р.А. Шима и др.

База исследования – Муниципальное казенное учреждение Кинельского района Самарской области «Управление жилищно-коммунального хозяйства», далее МКУ «Управление ЖКХ».

Объектом исследования является система коммунальной инфраструктуры муниципального района Кинельский Самарской области.

Целью выпускной квалификационной работы является выяснение возможности реализации инвестиционной программы развития жилищно-коммунального хозяйства базой исследования.

Для достижения поставленной цели потребовалось решение следующих задач:

- обосновать структуру механизма реализации целевых программ развития ЖКХ;
- разработать предложения по совершенствованию управления развитием жилищно-коммунального хозяйства региона при проектировании и разработке программ комплексного развития коммунальной инфраструктуры муниципальных образований;

- рассмотреть использование инвестиционной программы как инструмента реализации программ развития системы жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;
- предложить инвестиционную программу развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области;

Теоретическую и методологическую основу исследования составили фундаментальные и прикладные исследования отечественных и зарубежных авторов по проблемам программно-целевого управления социально-экономическими системами.

Информационную базу исследования составили официальные материалы Федеральной службы государственной статистики, нормативно-правовые акты, аналитические материалы Министерства регионального развития РФ, монографические, методические материалы, результаты авторских аналитических исследований, а также материалы сети Интернет.

Структура и объем работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, включающего 107 наименований. Основное содержание работы изложено на 101 странице машинописного текста, включая 6 рисунков и 15 таблиц.

Глава 1. Теоретические аспекты управления жилищно-коммунальным хозяйством

1.1. Жилищно-коммунальное хозяйство как объект управления и социально-экономическая система

Важнейшей составляющей в системе жизнеобеспечения населения и одной из важнейших сфер экономики России является жилищно-коммунальное хозяйство. От функционирования и развития ЖКХ зависит уровень обеспеченности потребителей качественными и доступными жилищными и коммунальными услугами, а, следовательно, удовлетворение их разнообразных жизненно необходимых потребностей.

В научной и учебной литературе [26, 36, 59, 64, 71, 73 и др.] приводятся различные подходы к пониманию жилищно-коммунального хозяйства, исследуя которые можно прийти к выводу, что в настоящее время отсутствует единое и целостное представление о форме и содержании данного объекта исследования.

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой сложную социально-экономическую систему, под которой можно понимать «совокупность ресурсов и экономических субъектов, образующих единое целое, взаимосвязанных и взаимодействующих между собой в сфере производства, распределения, обмена и потребления товаров и услуг, востребованных во внешней среде» [59].

Ряд авторов указывают, что жилищно-коммунальное хозяйство состоит из жилищного и коммунального хозяйства. Современный экономический словарь дает следующие определения жилищному и коммунальному хозяйству. Жилищное хозяйство - сфера экономики, часть хозяйства страны, обеспечивающая содержание в надлежащем состоянии, функционирование жилого фонда, то есть совокупности жилых и вспомогательных помещений. Коммунальное; хозяйство - совокупность служб, организаций, технических средств по обслуживанию населения (водоснабжение, энергоснабжение,

теплоснабжение, канализация, городской транспорт, химчистка, бани, дорожное хозяйство, уборка улиц, дворов и др.) [94].

Большая советская энциклопедия дает следующее определение коммунальному хозяйству. Коммунальное хозяйство - совокупность предприятий, служб и хозяйств по обслуживанию населения городов, поселков и сел; в городах входит в состав городского хозяйства. К коммунальному хозяйству относятся:

1. Санитарно-технические предприятия - водопроводы, канализации, предприятия по уборке территорий населенных мест и санитарной очистки домовладений, прачечные, бани, купально-плавательные сооружения.

2. Транспортные предприятия - городской общественный пассажирский транспорт (метрополитен, трамвай, троллейбус, фуникулеры, канатные дороги, автобусы, такси), водный транспорт местного назначения.

3. Энергетические предприятия - электрические, газовые и теплофикационные распределительные сети, отопительные котельные, ТЭЦ и электростанции, газовые заводы, обслуживающие населенные пункты [43].

К сооружениям внешнего благоустройства населенных мест, которые входят в состав коммунального хозяйства относятся дороги и тротуары, мосты и путепроводы, подземные и наземные транспортные, пешеходные переходы и эстакады, сооружения и сети ливневой (водосточной) канализации, набережные, различные гидротехнические сооружения, предназначенные для предотвращения оползней и затопления территорий, их осушения, берегоукрепления, зеленые насаждения общего пользования, уличное освещение и др. [43].

В работах В.Е. Рохчина, А.Н. Ряховской, Л.Н. Чернышова [100, 102, 103] жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой комплекс предприятий, служб, инженерных сетей, необходимых для удовлетворения повседневных бытовых, социально-культурных и коммунальных потребностей. По мнению П.Н. Аксенова, на современном этапе развития ЖКХ с учетом потенциала отдельных подотраслей ЖКК, типологии

предоставляемых услуг, личных, коллективных и общественных степени конкурентных отношений, наличия различных форм собственности на имущество, особенностей экономических методов функционирования предприятий, следует их рассматривать в качестве отдельных сфер жилищного хозяйства и сфер коммунального комплекса, имеющих различные системы управления и принципы их реформирования. Исходя из этого, П.Н. Аксенов дает следующее определение: «под жилищно-коммунальным комплексом (ЖКК) понимается система различных, организационно и технологически взаимосвязанных видов производственно-экономической и эксплуатационной деятельности, ориентированных на выполнение работ, или оказание услуг, объективно необходимых для жизнеобеспечения территории, посредством предоставления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) [26]».

М.Б. Гиндин под жилищно-коммунальным хозяйством понимает особую сферу региональной экономики, в которой осуществляется производство, распределение и потребление жилищно-коммунальных товаров и услуг, относящихся к сфере личного и общественного потребления [52]. В работах В. В. Авдеева, А. И. Безлюдова, А. Г. Козлюка в состав отраслей ЖКХ включают [20, 36, 71]:

- санитарно-технические службы» (водопровод, канализация, предприятия по санитарной очистке);
- внутригородской пассажирский, транспорт общего пользования (трамвай, троллейбус, автобус, метрополитен);
- коммунальную энергетику (тепловые, электрические, газовые сети, коммунальные котельные, электростанции и газовые заводы, не входящие в общие электрические системы);
- коммунальное обслуживание (бани, прачечные, парикмахерские, гостиницы);
- внешнее городское благоустройство (дорожно-мостовое хозяйство, озеленение, уличное освещение);

- подсобные предприятия ЖКХ (ремонтные заводы, мастерские).

Независимо от существующих классификаций можно выделить два подхода к пониманию ЖКХ:

- системно-структурный подход - в соответствии с данным подходом ЖКХ понимается как определенная структура, включающая различные элементы, а также внутренние и внешние связи. Колесникова Н.А. [72] указывает, что становление рыночных отношений в переходный период представляет собой комбинированный процесс, в ходе которого все отрасли городского хозяйства должны быть переориентированы на экономические отношения рыночного типа с достаточно четким распределением функций между участниками производства, организации и потребления соответствующих услуг. Институциональное структурирование социальной, экономической и политической жизни граждан становится необъемлемой частью реформирования отношений в сфере создания и потребления услуг, и самое важное-формирование новой культуры в этой сфере;
- функциональный подход - в соответствии с данным подходом ЖКХ понимается исходя из выполняемых им целей и задач. Целью ЖКХ является обеспечение необходимого уровня жизнеобеспечения населения и удовлетворению потребностей иных субъектов экономики (промышленных предприятий, учреждений и т.д.) в жилищно-коммунальных ресурсах и услугах. В свою очередь задачами являются: обслуживание жилищного фонда, организация электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом и т.д.

Целостность жилищно-коммунального хозяйства означает, что изменение структуры, связей и поведения любого экономического субъекта оказывает воздействие на все другие экономические субъекты и изменяет систему в целом. И наоборот: любое изменение в системе жилищно-

коммунального хозяйства вызывает преобразование структуры, связей и поведения экономических субъектов.

Иерархичность системы жилищно-коммунального хозяйства подразумевает включение этой системы в качестве подсистемы в систему более высокого порядка - национальную экономику, а каждый ее компонент также является системой.

Интегративность жилищно-коммунального хозяйства проявляется в обладании свойствами, отсутствующими у ее отдельных компонентов. В связи с этим, перенос на жилищно-коммунальное хозяйство свойств единичного хозяйства означает отрицание его социального характера [88].

Специфические особенности каждой подотрасли ЖКХ характеризуются состоянием и функциональной направленностью основных фондов, разнообразием хозяйственной и инвестиционной привлекательностью и т.д., что позволяет сделать вывод о жилищно-коммунальном комплексе как комплексе (системе), состоящем из самостоятельных отраслей [26]. Несмотря на многоотраслевую структуру, ЖКХ представляет собой целостную систему, направленную на обеспечение функционирования и развития социальной и производственной инфраструктуры территории. Жилищно-коммунальное хозяйство РФ имеет важное социально-экономическое и политическое значение.

Исключительная социально-политическая значимость данного комплекса состоит в том, что непродуманные экономические действия в данной отрасли закономерно влекут за собой снижение качества жизни и рост социальной напряженности.

От нормального функционирования жилищно-коммунального комплекса зависит не только жизнь и здоровье граждан, но и экономическая безопасность страны. Поэтому особого внимания требует подготовка и работа коммунальных служб в осенне-зимний период. В связи с нарушениями теплоснабжения жилых домов и социальных объектов, высокой степенью износа основных фондов ЖКХ возросло число аварий в

работе систем жизнеобеспечения населенных пунктов в отопительные периоды. ЖКХ и предприятия энергетики ряда субъектов Российской Федерации не могут обеспечить стабильное и надежное функционирование систем жизнеобеспечения населения, что вызывает социальный протест со стороны общества [88].

В последние годы в работах, таких российских ученых как П.Н. Аксенова, Ю.В. Иванова, А.Н. Ряховской, Л.Н. Чернышева и других достаточно много уделяется внимания исследованию и разработке подходов к управлению жилищно-коммунальным хозяйством как социально-экономической системой как на федеральном, региональном, так и на муниципальном уровне.

По мнению Л.Н. Чернышева современные подходы предполагают создание условий эффективного функционирования системы управления ЖКХ на всех уровнях власти (федеральном, субфедеральном и муниципальном), и требуют включения в экономический оборот на каждом уровне управления всех имеющихся возможностей (финансовых, организационных, управленческих, технических, технологических и др.). Это комплекс взаимосвязанных возможностей организационно-правового и научно-технического характера должен быть направлен на достижение конечных целей в ЖКХ. Совокупность социальных, экономических и производственных составляющих должна оказывать существенное влияние на принятие управленческих решений и способствовать повышению эффективности системы управления жилищно-коммунальной сферой на всех уровнях власти.

На основе обобщения научной и учебной литературы выделены следующие концептуальные подходы к управлению жилищно-коммунальным хозяйством: социальный, экономический, публичный и интегративный (комбинированный). В основе разграничения данных подходов был взят целевой критерий (таблица 1).

Концептуальные подходы к управлению жилищно-коммунальным
хозяйством

Подход	Характеристика подхода
Социальный	Управление жилищно-коммунальным хозяйством представляет собой систему, направленную на обеспечение населения качественными жилищными и коммунальными услугами с целью повышения благосостояния и удовлетворения их жизненно необходимых потребностей.
Экономический	Управление жилищно-коммунальным хозяйством представляет собой совокупность принципов, форм, методов, приемов и средств организации, планирования, стимулирования и контроля эффективного использования ресурсов, направленных на повышение качества и доступности услуг и обеспечение рентабельности экономических агентов в сфере ЖКХ.
Публичный	Управление жилищно-коммунальным хозяйством представляет собой деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, направленная на создание организационно-экономических и нормативных правовых основ функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства.
Интегративный	Синтезирует все предыдущие подходы и включает в себя все признаки, присущие управлению жилищно-коммунальным хозяйством с точки зрения его социального, экономического и публичного назначения, функционирования и развития.

Интегративный подход должен, по мнению автора, братья за основу в управлении развитием жилищно-коммунального хозяйства на всех уровнях управления. Использование интегративного подхода обусловлено присущими жилищно-коммунальному хозяйству общесистемными свойствами, а именно целостностью, иерархичностью, интегративностью.

Управление жилищно-коммунальным хозяйством как комплексной отраслью и сферой региональной экономики должно учитывать особенности, присущие отдельно жилищной и коммунальной сфере. По мнению многих исследователей, система управления жилищно-коммунальным хозяйством на федеральном, региональном и муниципальном уровне управления должна строиться на разделении жилищной и коммунальной сферы как объектов управления со своими специфическими особенностями и методами управления. Необходимо сразу отметить, что при этом не должна нарушаться их взаимосвязь.

Важнейшей особенностью ЖКК как объекта управления является его направленность на удовлетворение наиболее насущных и приоритетных потребностей населения [29].

Для достижения поставленной цели управления ЖКХ требуется использование совокупности приемов и способов воздействия на управляемый объект (ЖКХ), т.е. методов управления. И.А. Кузнецов выделяет следующие группы методов:

- административно-распорядительные (правовые, организационные, распорядительные, бюджетное и внебюджетное финансирование);
- экономические (стратегическое и тактическое планирование, субсидии и регулирование льгот, кредитно-заемное стимулирование и поручительством);
- социально-психологические (информационные, воспитательные, привлечение населения к самоуправлению, тарифное регулирование);
- инновационные (экономическое моделирование и прогнозирование, научно-технические) [77].

По мнению В.С. Боголюбова [41] содержание управления ЖКХ представляет собой комплекс следующих общих функций:

- планирования, состоящей из выбора целей управления ЖКХ и средств их достижения, составления плана реализации (она включает в себя стратегическое прогнозирование);
- организации, представляющей собой выбор и формирование структуры сферы управления и структуры органов управления ЖКХ (та функция определяет компетенцию каждого звена);
- координации и регулирования, обеспечивающая взаимодействие между объектами управления, устранение отклонений от заданной программы, решение оперативных вопросов, разработку и реализацию различных правил и решений, например, правила производства различных, строительных работ, правила застройки населенных пунктов;

- контроля - заключается в отслеживании реализации решений системы управления ЖКХ во времени и пространстве;
- учета и анализа, дающей объективную оценку состояния управляемой и управляющей системы (на основании учета системы ЖКХ проводится анализ возможности выполнения программ субъектами управления, намечаются способы повышения эффективности работы ЖКХ).

Частные функции управление жилищно-коммунальным хозяйством определяют непосредственное согласованное управление конкретным предприятием, группой предприятий однородной направленности. Специфику частных функций определяет набор факторов: экономических, производственных, социальных, географических, демографических, экологических [78].

Многоуровневая структура управления жилищно-коммунальным хозяйством предполагает наличие трех уровней управления: федерального, регионального и муниципального. В настоящее время Министерство регионального развития РФ является федеральным органом исполнительной власти осуществляющим, функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социально-экономического развития субъектов Российской Федерации и муниципальных образований. Для осуществления - федеральных полномочий в сфере ЖКХ в структуре Министерства регионального развития РФ были созданы соответствующие подразделения: Департамент жилищной политики и Департамент жилищно-коммунального хозяйства. [11].

В реалиях современной российской действительности проявляется тенденция в увеличении значения управления жилищно-коммунальным хозяйством на региональном уровне, что обусловлено не только федеративной формой государственно-территориального устройства РФ и передачей органам государственной власти субъектов РФ отдельных государственных полномочий, но также и совокупностью условий для наиболее рационального выбора места размещения производительных сил,

более эффективным использованием местных ресурсов, рационализацией структуры регионального хозяйства, решением экологических и социальных проблем.

Полномочия органов регионального управления представляют собой сферу их ответственности за соблюдение нормативно-правовых основ деятельности ЖКХ, распределение бюджетных; финансовых средств, осуществление контрольных функций, установление региональных стандартов оплаты жилищных и коммунальных услуг и тарифов и т.д. Субъектом управления регионального уровня в сфере жилищно-коммунального хозяйства являются региональные органы исполнительной власти.

Необходимо отметить, что реформирование и модернизация жилищно-коммунального хозяйства России не может быть в полной степени осуществлено исключительно «сверху», т.е. регулированием со стороны федеральных и региональных органов власти. В связи с этим особую роль в этом процессе играет уровень местного самоуправления, на котором должна проявляться наибольшая заинтересованность в достижении цели реформы ЖКХ.

Основными направлениями деятельности органов местного самоуправления являются: управление финансовыми ресурсами и муниципальной собственностью, развитие дорожно-транспортной инфраструктуры, развитие промышленности и предпринимательской деятельности, привлечение инвестиций, социально-бытовое обслуживание, включая ЖКХ, социально-культурное обеспечение, социальная защита населения, развитие здравоохранения и образования, безопасность жизнедеятельности.

Одной из основных целей деятельности органов местного самоуправления является обеспечение комфортных условий проживания населения на территории муниципального образования. Для достижения указанной цели органы местного самоуправления наделены определенными

административными полномочиями, соответствующим имуществом и бюджетом. Действуя от лица муниципального образования, органы местного самоуправления обязаны организовать квалифицированное управление муниципальным имуществом. Как показывает практика, в стоимости всего имущества, принадлежащего муниципальным образованиям, стоимость имущества в сфере жилищно-коммунального комплекса (ЖКК) составляет до 85%. Исходя из объемов имущества в ЖКК, его важности с точки зрения жизнеобеспечения муниципальных образований, организация управления этим имуществом является наиболее важной задачей органов местного самоуправления [75].

Муниципальное управление ЖКХ опирается на правовые, территориальные, организационные и экономические основы местного самоуправления. В самом общем виде основы местного самоуправления подчеркивают особенность и специфику местного самоуправления. Более конкретно - это совокупность правовых норм, содержащихся в международных, федеральных, региональных и муниципальных правовых актах и закрепляющих важные и общие для всех субъектов Российской Федерации, муниципальных образований территориальные, правовые, организационные и финансово-экономические начала деятельности населения по решению вопросов местного значения.

1.2. Сущность и проблемы организации управления жилищно-коммунальным хозяйством региона на основе программно-целевого подхода

Одним из важнейших инструментов осуществления социально-экономической политики развития страны и ее отдельных административно-территориальных единиц наряду с методами прогнозирования и индикативного планирования является методология программно-целевого управления, которая в настоящее время является базовым инструментом

нового этапа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства страны. На федеральном уровне данный этап ознаменовался февралем 2010 г., когда распоряжением Правительства Российской Федерации № 102-р была утверждена Концепция федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010-2020 годы» [13].

Вопросы использования программно-целевого подхода в управлении социально-экономическими системами, объектами и отношениями рассмотрены в работах Л.И. Абалкина, А.Г. Аганбегяна, В.Ю. Будаева, А.М. Годзинского, В.А. Ирикова, А.Г. Лобко, Е.З. Майминаса, Б.З. Мильнера, Л.С. Пекарского, Г.С. Поспелова, Б.А. Райзберга, В.С. Рапопорт, Е.В. Руднева и др. В работах этих авторов рассмотрены закономерности и предпосылки регионального и муниципального развития и базовые положения разработки программ социально-экономического развития административно-территориальных единиц, а также практического использования методов программного управления развитием регионов.

Применение программно-целевого подхода прямо предусмотрено законодательством. Так Федеральный закон от 20 июля 1995 г. № 115-ФЗ «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации» [6] определяет программу социально-экономического развития Российской Федерации как систему целевых ориентиров социально-экономического развития Российской Федерации и планируемых государством эффективных путей и средств достижения указанных целей.

В соответствии с «Порядком разработки и реализации федеральных целевых программ и межгосударственных целевых программ, в осуществлении которых участвует Российская Федерация», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 594 [12] федеральные целевые программы и межгосударственные целевые программы, в осуществлении которых участвует Российская Федерация,

представляют собой увязанный по задачам, ресурсам и срокам осуществления комплекс научно-исследовательских, опытно-конструкторских, производственных, социально-экономических, организационно-хозяйственных и других мероприятий, обеспечивающих эффективное решение системных проблем в области государственного, экономического, экологического, социального и культурного развития Российской Федерации, а также инновационное развитие экономики.

Совершенствование управления развитием жилищно-коммунального хозяйства региона на основе программно-целевого подхода является достаточно актуальной задачей. Выполнение данной задачи наряду с другими мероприятиями будет способствовать формированию базовых условий для развертывания' процесса модернизации коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда и решению ряда других задач.

Анализ трудов А.Г. Аганбегяна, В.Я. Любовного, Л.Я. Герцберга, А.Г. Лобко, Б.А. Райзберга и др. [23, 70] позволил систематизировать преимущества программно-целевого управления для развития жилищно-коммунального хозяйства, к которым относятся:

- индикативность целевых программ по развитию жилищно-коммунального хозяйства, что обеспечивает возможность оперативного сравнения фактических и планируемых целевых показателей и их корректировки;
- системный и комплексный подход к решению задач управления развитием жилищно-коммунальной сферы;
- мультипликативный эффект при софинансировании развития отрасли федеральным центром, субъектами и муниципальными образованиями;
- сосредоточение трудовых, материальных, финансовых, информационных ресурсов для решения комплекса проблем по повышению эффективности жилищно-коммунального хозяйства;
- возможность управления для достижения стратегических и тактических задач.

Целесообразность использования программно-целевого метода для решения существующих проблем в жилищно-коммунальном хозяйстве определяется необходимостью решения масштабных задач федерального уровня, поскольку они:

- входят в число приоритетов для формирования федеральных целевых программ, а их решение позволяет обеспечить возможность улучшения жилищных условий и качества жизни населения, предотвратить чрезвычайные ситуации, связанные с функционированием систем жизнеобеспечения, а также создать условия для устойчивого и эффективного; развития жилищно-коммунального хозяйства;
- носят межотраслевой и межведомственный характер и не могут быть решены без участия федеральных органов власти;
- не могут быть решены в пределах одного года и (требуют значительных бюджетных расходов (в том числе на возвратной основе));
- носят комплексный характер, а их решение окажет существенное положительное влияние на социальное благополучие общества, общее экономическое развитие и рост производства [13].

В качестве, предпосылок и условий выбора и использования именно программно-целевого управления обычно называют:

- наличие в системе сложных, значимых и приоритетных по срокам задач и проблем, требующих безотлагательного решения, комплексного подхода и согласованной деятельности разных субъектов и уровней управления внутри системы;
- объективно межфункциональный характер этих проблем, требующий координации усилий и ресурсов с выходом за рамки существующих 39 ведомственных структур, и требующий участия субъектов власти и управления более высоких уровней;
- существование реальной сильной потребности в решении данной проблемы и получении максимально полезного (оптимального) результата за соответствующий промежуток времени;

- необходимость концентрации всех ресурсов, требующихся для решения проблемы, их разумного распределения и использования в условиях финансовой нестабильности [93].

В.Я. Любовный, И.Ф. Зайцев, А.Б. Воякина, О.С. Пчелинцев, Л.Я. Герцберг, Г.А. Шим указывают, что применение такого сложного организационно-хозяйственного инструмента, как целевая программа, оправдано для решения далеко не всех проблем, возникающих при функционировании хозяйственных систем. Должны соблюдаться следующие условия использования программно-целевого подхода:

- необходимость кардинального изменения неблагоприятных пропорций, структуры, тенденций развития экономики и социальной сферы;
- комплексность возникшей социально-экономической, научно-технической и природно-экологической проблемы, требующей межотраслевой и межрегиональной координации программных мероприятий;
- отсутствие возможностей достижения необходимых целей развития, исходя только из существующего уровня взаимосвязей между уровня управления, хозяйствующими субъектами и т.д.;
- необходимость скоординированного использования финансовых и материальных ресурсов различной ведомственной, отраслевой, региональной и иной принадлежности для достижения особо важной цели (федеральной, региональной или муниципальной значимости).

Выделяют признаки управления развитием жилищно-коммунального хозяйства на основе программно-целевого подхода:

1. Управление развитием жилищно-коммунального хозяйства на основе программно-целевого подхода базируется на методологии системного подхода, которая заключается в рассмотрении объектов как единой многокомпонентной системы [94].

2. Управление развитием жилищно-коммунального хозяйства на основе программно-целевого подхода - это способ решения возникших проблем функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства.

3. Ориентация на достижение целей посредством разработки и реализации системы программных мероприятий.

Управление развитием жилищно-коммунального хозяйства на основе программно-целевого подхода, через раскрытие специального управленческого аспекта, представляет собой деятельность, направленную на достижение выраженных в виде целевых индикаторов и показателей конечных результатов в решении проблем функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства региона путем использования специального инструмента - целевой программы.

Отсюда можно выделить признаки управления развитием жилищно-коммунального хозяйства на основе программно-целевого подхода:

1. Управления развитием жилищно-коммунального хозяйства на основе программно-целевого подхода - это деятельность, осуществляемая субъектами управления развитием жилищно-коммунального хозяйства региона, в качестве которых выступают государственные органы, органы местного самоуправления, организации жилищно-коммунального хозяйства.

2. Направленность на достижение конечных результатов в решении проблем функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства региона, выраженных в виде целевых индикаторов и показателей.

3. Специальным инструментом решения проблем функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства региона является целевая программа, представляющая собой увязанный по задачам, ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс плановых мероприятий.

В качестве участников целевой программы развития жилищно-коммунального хозяйства региона выступают государственные органы, органы местного самоуправления, организации жилищно-коммунального хозяйства, а также иные лица заинтересованные в развитии отрасли.

Эффективность программно-целевого управления развитием жилищно-коммунального хозяйства обеспечивается соблюдением принципов, определяющих построение и функционирование системы управления.

Систематизированы принципы программно-целевого управления развитием жилищно-коммунального хозяйства, учитывающие как общие, так и специальные управленческие аспекты (таблица 2).

Таблица 2

Принципы программно-целевого управления развитием жилищно-коммунального хозяйства

Наименование принципа	Содержание принципа
ОБЩИЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ	
Научность	Научный характер управления развитием жилищно-коммунального хозяйства региона, использование достижений научно-технического прогресса и передового опыта, новейшие методы управления (например, инновационное развитие)
Целенаправленность	Согласованность целей программы развития жилищно-коммунального хозяйства региона со стратегическими целями социально-экономического развития региона, их соответствие по задачам и мероприятиям
Системность	Разработка целевой программы развития жилищно-коммунального хозяйства региона как единой системы с учетом взаимного влияния разделов и мероприятий друг на друга (взаимосвязь сфер водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения и т.д.)
Комплексность	Формирование целевой программы развития жилищно-коммунального хозяйства региона в увязке по целям, мероприятиям, ресурсам с федеральными и муниципальными программами
Эффективность	Затраты на развитие жилищно-коммунального хозяйства региона должны давать экономический (например, экономия при внедрении энергосберегающих мероприятий) и социальный эффект (повышение качества жизни населения)
СПЕЦИАЛЬНЫЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ	
Сбалансированность	Обеспечение согласованности интересов органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий, и населения.
Контролируемость	Означает наличие системы мониторинга выполнения программных мероприятий, которая обеспечивает своевременное внесение изменений и дополнений в целевую программу развития ЖКХ
Гибкость (адаптивность)	Приспособление к меняющимся условиям с минимальными затратами; реализация принципа гибкости обеспечивается вариативностью, т.е. наличие альтернативных вариантов полного (частичного) достижения целей целевой программы развития ЖКХ
Ответственность	Установление ответственности конкретных участников целевой программы по развитию жилищно-коммунального хозяйства региона за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств.

Любая целевая программа, особенно в сфере регионального жилищно-коммунального хозяйства представляет собой уникальный объект с

присущей спецификой целевой установки, условий осуществления, мероприятий, наличия ресурсов, способов управления реализацией. Нами предложена структура механизма реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства региона, включающая следующие элементы (блоки): институционально-правовой, научно-исследовательский, организационно-управленческий, финансово-экономический (рис. 1).



Рисунок 1. Структура механизма реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства региона

Организация программно-целевого управления с учетом обеспечения всех выделенных принципов требуют механизма реализации, под которым понимается совокупность способов организации, видов организационных

структур и субъектов управления (включая систему взаимодействия между участниками, исполнителями), обеспечивающая реализацию мероприятий целевой программы.

Институционально-правовой блок механизма представляет собой нормативно-правовое обеспечение, закрепляющие порядок согласования действий федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций жилищно-коммунального хозяйства, населения и иных участников, а также их права и обязанности в процессе разработки и реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства региона.

Научно-исследовательский блок механизма содержит в себе современные достижения научно-технического прогресса и передового опыта, исследования в области изучения действия экономических законов, современные научные подходы и принципы к управлению различными; экономическими объектами и процессами, современные экономико-математические методы и модели управления этими объектами и процессами. Все перечисленное в совокупности имеет фундаментальное значение для обоснования, разработки и реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства региона. Таким образом, формирование научно-исследовательского потенциала является важной предпосылкой достижения целей функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства региона.

Организационно-управленческий блок механизма представлен субъектами программно-целевого управления развитием жилищно-коммунального хозяйства региона и отражается в организационно-функциональной структуре управления целевыми программами развития жилищно-коммунального хозяйства региона. Общее руководство целевыми программами развития жилищно-коммунального хозяйства региона и муниципальных образований осуществляется главой субъекта РФ и главами

муниципальных образований соответственно. Управление целевыми программами развития жилищно-коммунального хозяйства региона осуществляется заказчиком программы, в качестве которого выступают органы исполнительной власти субъекта РФ, в муниципальных образованиях - местная администрация (исполнительно-распорядительный орган муниципального образования).

Финансово-экономический блок механизма представляет собой совокупность источников денежных средств, аккумулируемых субъектами программно-целевого управления в целях осуществления программных, мероприятий по отдельным направлениям развития жилищно-коммунального хозяйства региона. Источниками финансирования целевыми программами развития жилищно-коммунального хозяйства региона, в частности, программ комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры муниципальных образований и инвестиционных программ организаций коммунального комплекса в соответствии с действующим законодательством.

Несмотря на преимущества управления развитием жилищно-коммунального хозяйства на основе программно-целевого подхода, изучение опыта его реализации позволило систематизировать ограничения, преодоление которых позволит повысить эффективность реформирования и модернизации жилищно-коммунального хозяйства нашей страны.

1. Нормативно-правовая необеспеченность программно-целевого управления развитием жилищно-коммунального хозяйства, которая выражается в неопределенности понятийно-категориального аппарата, в наличии противоречий между нормами федерального, регионального и местного законодательства в части принятия и реализации долгосрочных целевых программ, разграничения компетенции государственных органов и органов местного самоуправления и т.д. Следствием этого, является отсутствие эффективной системы согласованных и взаимоувязанных действий федеральных органов власти, органов власти субъектов Российской

Федерации, органов местного самоуправления, организаций жилищно-коммунального хозяйства и населения.

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации долгосрочные целевые программы (подпрограммы), реализуемые за счет средств местного бюджета, утверждаются местной администрацией муниципального образования. Таким образом, налицо наличие противоречий в компетенции представительных органов муниципальных образований и местных администраций по утверждению таких программ. Кроме того, следует отметить неопределенность в действующем законодательстве содержания таких понятий, как «планы и программы комплексного социально-экономического развития муниципального образования», «планы и программы развития муниципальных образований», «муниципальные долгосрочные целевые программы».

2. Недостаточность существующих методических подходов к разработке и реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства региона, в том числе относительно стадий разработки целевых программ, структуры и содержания отдельных целевых программ, принципов их формирования и реализации, оценки эффективности целевых программ. Практика показывает также наличие недостаточного обоснования мероприятий для включения в целевые программы развития жилищно-коммунального хозяйства, что приводит во многих случаях к их неисполнению.

3. Недостаточность финансово-экономической основы для обеспечения функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства. Одной из причин неисполнимости целевых программ развития коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда региона и муниципального образования является недофинансирование мероприятий программ из всех источников финансирования и в первую очередь внебюджетных. Все это приводит к созданию дефицита инвестиционных ресурсов в секторе жилищно-коммунального хозяйства, основными причинами которого являются [13]:

- несовершенство нормативной правовой базы, прежде всего в части применения механизмов долгосрочного тарифного регулирования организаций коммунального комплекса, основанного на критериях доступности стоимости коммунальных услуг для потребителей, а также в части поддержки инвестиционных механизмов действующим жилищным законодательством;
- недостаточная прозрачность жилищного и коммунального сектора для финансово-кредитных организаций и частных инвесторов;
- отсутствие на финансовом рынке долгосрочных источников финансирования, которые необходимы для осуществления проектов модернизации коммунальной инфраструктуры и проектов модернизации многоквартирных жилых домов без резкого увеличения финансовой нагрузки на потребителей.

Преодоление дефицита инвестиционных ресурсов в секторе жилищно-коммунального хозяйства и существенное повышение эффективности инвестиционных проектов могут быть достигнуты только на основе формирования инструментов и практики долгосрочного финансирования проектов модернизации коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда кредитно-финансовыми организациями и инвестиционными институтами частного сектора [13]. При этом ограниченные бюджетные ресурсы могут и должны использоваться исключительно для решения двух основных задач [13]:

- обеспечение организациям коммунального комплекса и собственникам жилых помещений в многоквартирных домах доступа к долгосрочным инвестиционным ресурсам;
- выравнивание стартовых условий осуществления инвестиционных проектов как для потребителей коммунальных услуг в регионах с разной базовой стоимостью коммунальных ресурсов, так и для собственников жилых помещений в многоквартирных домах с разным уровнем износа и/или разной степенью благоустройства.

Недостаточность финансово-экономической основы для обеспечения функционирования и развития жилищно-коммунального хозяйства приводит также к трудностям в части финансирования работ по разработке и реализации программ комплексного развития коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда муниципального образования.

4. Следует также отметить недостаточность статистического и информационного обеспечения для оценки состояния и эффективности функционирования жилищно-коммунального хозяйства, проведения детального анализа существующих систем коммунальной инфраструктуры, прогнозирования и планирования перспективного развития коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда, расчета критериев доступности для потребителей товаров и услуг организаций коммунального комплекса, а также для планирования объемов и форм социальной поддержки. Данная проблема обусловлена несовершенством существующих методических подходов к оценке состояния и эффективности функционирования жилищно-коммунального хозяйства, отсутствием единых региональных и муниципальных информационных банков данных для разработки программ комплексного развития коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда

Жилищно-коммунальный комплекс является важнейшей составляющей в системе жизнеобеспечения населения и занимает исключительное положение в ряду прочих сфер экономики. Значимость существующих проблем в жилищно-коммунальном хозяйстве заключается в том, что повышение эффективности жилищно-коммунального хозяйства является ключевой проблемой российской экономики, от решения которой зависит обеспечение нормативного качества жилищно-коммунальных услуг и нормативной надежности систем коммунальной инфраструктуры, повышение энергоэффективности систем коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда, оптимизация затрат на производство коммунальных ресурсов и затрат по эксплуатации жилищного фонда.

1.3. Особенности разработки инвестиционных программ коммунального комплекса

В комплексные программы развития коммунальной инфраструктуры входят проекты инвестиционных программ организаций коммунального комплекса (ОКК). И можно отметить то, что сегодня в законах, регламентирующих предоставление коммунальных услуг и развитие систем коммунальной инфраструктуры, нет единообразного подхода. Так, в федеральных законах «О водоснабжении и водоотведении», «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» речь идет о формировании инвестиционных программ на основе технических заданий, формируемых органами местного самоуправления.

В Федеральном законе «О теплоснабжении» инвестиционная программа организации - это программа финансирования мероприятий в сфере теплоснабжения, утверждаемая субъектом Российской Федерации на основе схемы теплоснабжения. Но при этом использование технических заданий законом не прописывается. Разработка схем теплоснабжения осуществляется органами местного самоуправления, также разработчиком схем теплоснабжения могут выступать теплоснабжающие и теплосетевые организации.

Срок, на который разрабатывается схема теплоснабжения - не менее 15 лет. Проект схемы теплоснабжения подлежит обсуждению на публичных слушаниях. Таким образом, можно констатировать, что единообразный подход к планированию развития систем коммунальной инфраструктуры пока не сложился, и количество документов, регламентирующих разные аспекты развития объектов коммунального комплекса, значительно.

Инвестиционная программа организации коммунального комплекса (водоснабжение, водоотведение и утилизация ТБО) разрабатывается ОКК на основании условий технического задания, утверждаемого главой местной администрации муниципального образования. Проект инвестиционной

программы в водоснабжении и водоотведении утверждается уполномоченным органом исполнительной власти региона, а в сфере утилизации ТБО - органами местного самоуправления.

Поскольку в общем случае техническое задание на разработку инвестиционной программы разрабатывается на базе принятых документов территориального планирования, то на момент разработки технического задания для каждой ОКК органы местного самоуправления уже точно знают, где и в какие сроки необходимо построить основные объекты данной инфраструктуры. Следовательно, степень детализации данной задачи в техническом задании должна быть достаточно высокой.

Другими словами, в техническом задании органы местного самоуправления должны представить перечень задач по строительству инфраструктурных объектов, который будет обязательным для выполнения ОКК. Таким образом, в техническом задании в сфере водоснабжения и водоотведения отражается перечень мероприятий, направленных на:

- повышение качества питьевой и горячей воды, качества очистки сточных вод;
- повышение надежности водоснабжения и водоотведение (в том числе реконструкция, модернизация и строительство объектов);
- повышение качества обслуживания абонентов;
- энергосбережение объектов централизованных систем водоснабжения и водоотведения;
- снижение удельных расходов энергетических ресурсов;
- подключение к централизованным системам водоснабжения и водоотведения новых абонентов с указанием мест расположения, нагрузок, сроков подключения, с выделением объектов, строительство которых финансируется за счет утвержденной платы за подключение;
- защиту централизованных систем водоснабжения и водоотведения от различных угроз.

Ожидаемые сроки реализации этих задач определяются в техническом задании органами местного самоуправления. Организации коммунального комплекса необходимо перевести эти задачи в формат предполагаемых решений - инвестиционных проектов на стадии технико-экономического обоснования и рассчитать стоимость их реализации. Задача по подключению новых потребителей должна иметь высокую степень детализации.

Так, органами местного самоуправления перед ОКК может быть поставлена цель добиться 100%-й очистки всех стоков на территории муниципального образования или повысить качество стоков до определенных экологических норм. В подобных случаях задачи по достижению поставленной цели могут не содержать способов ее достижения. И различные варианты достижения поставленной цели с указанием их итоговой стоимости должна предложить ОКК. Если техническое задание не содержит перечня необходимых задач по достижению целей, то оно должно предусматривать необходимость формирования такого перечня самой ОКК с указанием стоимости, сроков и содержательного значения каждой задачи.

Наконец, в техническом задании органы местного самоуправления могут указать требование к ОКК по оценке необходимости привлечения инвестиций и способов их возврата. В этом случае ОКК обязана будет представить развернутый анализ привлечения инвестиций с указанием источников и стоимости инвестиций, сроков их возврата и источников компенсации. Если реализация программы предполагается за счет концессионных соглашений, то источники финансирования определяются в соответствии с условиями этого соглашения. Утвержденная программа не может содержать мероприятия, не обеспеченные источниками финансирования.

В соответствии с законодательством, подготовка проекта инвестиционной программы и расчет финансовых потребностей, необходимых для реализации данной программы, производятся ОКК.

Для подготовки инвестиционной программы ОКК использует следующую информацию (в том числе из программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры):

- планируемые участки застройки в течение периода реализации инвестиционной программы;
- планируемые виды застройки на этих участках (типы объектов, этажность и т. д.);
- планируемый объем ввода жилья (кв. м);
- планируемый объем ввода нежилых помещений (кв. м);
- планируемые уровни нагрузки на системы коммунальной инфраструктуры, возникающие в результате нового строительства;
- нормативы обеспеченности коммунальными услугами 1 кв. м жилого помещения;
- удельная стоимость строительства 1 км магистральной сети;
- удельная стоимость строительства 1 км распределительной сети;
- объем технических условий (ТУ), выданных в предыдущие периоды (работы, запланированные в данных ТУ);
- статистика по реализованным и нереализованным ТУ в течение последних нескольких лет (как минимум, за последние три года).

Расчет финансовых потребностей должен основываться на принципе минимальных издержек при сохранении параметров качества строительства и реконструкции систем коммунальной инфраструктуры. Рассчитанные на основе минимальных издержек финансовые потребности являются основанием для установления и расчета источников финансирования затрат по организации коммунального комплекса и реализации его инвестиционной программы.

Подготовленный проект инвестиционной программы и расчет необходимых для ее реализации финансовых потребностей предоставляются ОКК в орган регулирования муниципального образования, который проводит проверку соответствия проекта инвестиционной программы условиям

утвержденного технического задания на ее формирование и обоснованности расчета необходимых для ее реализации финансовых потребностей.

В случае необоснованности предоставленных расчетов, несоответствия рассчитанных финансовых потребностей проекту представленной инвестиционной программы или проекта указанной программы техническому заданию на ее разработку орган регулирования муниципального образования вправе вернуть проект инвестиционной программы и расчет необходимых для ее реализации финансовых потребностей соответствующей ОКК для устранения выявленных несоответствий.

После устранения всех несоответствий и выполнения ряда процедур, относящихся к тарифному регулированию, представительный орган муниципального образования рассматривает и утверждает инвестиционную программу ОКК для ТБО, субъект Российской Федерации - для программ водоснабжения и водоотведения (можно эти полномочия передать муниципалитету). Инвестиционные программы водоснабжения и водоотведения не могут быть утверждены в отсутствие утвержденной схемы водоснабжения и водоотведения.

Регулирование инвестиционных программ в сфере электроэнергетики основано на Постановлении Правительства «Об инвестиционных программах субъектов электроэнергетики». Разработкой программ занимаются субъекты электроэнергетики. Инвестиционные программы электроэнергетики утверждаются либо федеральным центром, либо субъектами Российской Федерации в зависимости от типа субъекта электроэнергетики и включают в себя:

- перечень инвестиционных проектов на период реализации инвестиционной программы, в том числе инвестиционных проектов, предусматривающих энергосбережение и повышение энергетической эффективности;

- краткое описание инвестиционной программы по основным направлениям инвестиционных проектов, в том числе с указанием необходимости и целей их реализации, вводимом мощности, вида используемого топлива и места расположения объекта, срока ввода и вывода мощности, полной и остаточной стоимости инвестиционных проектов, показателей энергетической эффективности оборудования;
- графики строительства объектов электросетевого хозяйства и генерирующих объектов, включая их наименования, планируемые сроки и объемы выполнения работ по инвестиционным проектам, а также планируемые объемы финансирования по кварталам;
- финансовый план субъекта электроэнергетики, составленный на период реализации инвестиционной программы с разделением по видам деятельности, с указанием источников и способов финансирования инвестиционной программы, а также степени обеспеченности инвестиционной программы источниками финансирования;
- отчет об исполнении финансового плана субъекта электроэнергетики за предыдущий и текущий годы;
- финансовую (бухгалтерскую) отчетность субъекта электроэнергетики на последнюю отчетную дату, а также аудиторское заключение;
- программу по энергосбережению и повышению энергетической эффективности (при наличии таковой);
- план финансирования инвестиционных проектов на период реализации инвестиционной программы;
- отчет об исполнении инвестиционной программы за предыдущий и текущий годы с указанием введенной мощности, объемов финансирования и их источников (при реализации инвестиционной программы в предыдущем и текущем годах).

Таким образом, проекты инвестиционных программ ОКК разрабатываются на основе документов территориального планирования и затем включаются в комплексную программу развития систем коммунальной

инфраструктуры, разрабатываемой органами власти муниципальных образований.

Развитие коммунальной инфраструктуры может осуществляться и в рамках прямых договорных отношений с каждым из застройщиков. Но это может ее привести (и, как показывает практика, приводит) к злоупотреблению своим монопольным положением, поскольку эта деятельность монополиста остается нерегулируемой. Поэтому органы местного самоуправления и органы власти субъектов Российской Федерации, выполняя свои функции, должны реализовывать законные права по регулированию этого вида деятельности коммунальных монополистов.

Утверждение инвестиционной программы организаций, осуществляющих регулируемые виды деятельности, и выполнение необходимых процедур тарифного регулирования являются основанием для заключения органами власти с ОКК договора в целях развития системы коммунальной инфраструктуры, определяющего условия реализации утвержденной инвестиционной программы этой организации. Данными договорами могут являться сервисные контракты, договоры аренды, договоры, основанные на показателях деятельности ОКК, договоры доверительного управления муниципальным имуществом, образующим систему коммунальной инфраструктуры, концессионные соглашения и иные аналогичные договоры и соглашения.

В указанном договоре стороны определяют:

- сроки выполнения инвестиционной программы;
- перечень работ (основная часть инвестиционной программы);
- основные индикаторы реализации инвестиционной программы и сроки их достижения;
- обязательства бюджетного финансирования (при его наличии);
- инвестиционные обязательства и обязательства по их компенсации.

В договоре также определяются права и обязанности сторон, ответственность каждой из сторон за невыполнение или ненадлежащее

исполнение условий договора, порядок разрешения споров. Помимо указанного договора, ОКК обязана заключать договоры о подключении с обратившимися к ней лицами, осуществляющими реконструкции или строительство зданий, в случае если реконструкция повлечет увеличение потребляемой нагрузки (Постановление Правительства «Об утверждении Правил заключения и исполнения публичных договоров о подключении к системам коммунальной инфраструктуры»).

Прежде чем ОКК будет обязана заключить с застройщиком публичный договор на подключение к системам коммунальной инфраструктуры, на застройщика налагается обязанность, согласно Градостроительному кодексу, в течение года с момента получения технических условий, предусматривающих максимальную нагрузку и сроки подключения объектов к сетям инженерно-технического обеспечения, а также срок их действия и информацию о плате за подключение, определить необходимую ему подключаемую нагрузку к сетям инженерно-технического обеспечения в пределах предоставленных ему технических условий. Основаниями для отказа от заключения договора о подключении являются:

- отсутствие у заказчика ТУ (если в соответствии с законодательством требуется получение таких условий);
- срок действия ТУ истек или истекает в течение 30 дней с даты получения исполнителем оферты;
- заявленная в оферте нагрузка превышает максимальную нагрузку, указанную в ТУ, выданных заказчику, и заказчик отказывается уменьшить эту нагрузку до величины, установленной ТУ.

При необоснованном уклонении или отказе исполнителя от заключения договора о подключении заказчик вправе обратиться в суд с иском о понуждении к заключению договора о подключении, а также о взыскании убытков, причиненных необоснованным отказом.

Глава 2. Развития системы жилищно-коммунального хозяйства Самарской области

2.1. Характеристика текущего состояния и основные проблемы развития жилищно-коммунального хозяйства Самарской области

Коммунальный сектор экономики Самарской области является основой жизнеобеспечения 11 городов, 14 поселков городского типа и 1 225 сельских населённых пунктов, где проживает порядка 3,2 миллионов человек [107].

Коммунальный сектор в значительной мере определяет устойчивость регионального развития, инвестиционный климат, финансово-экономические показатели функционирования территориальных производственных комплексов и несёт важную социальную нагрузку, обеспечивая эффективное обслуживание конечного потребителя - население, и занимает одно из основных мест в региональной экономике [106]. По состоянию на 01.01.2016, в Самарской области 355 предприятий и организаций оказывают коммунальные услуги. В зависимости от форм собственности указанные предприятия и организации распределяются следующим образом (табл. 3).

Наиболее крупными из них являются:

1. Самарский филиал ПАО «Т Плюс», г. Самара, комбинированная выработка коммунальных ресурсов (тепловая энергия, электрическая энергия и вода), <http://www.tplusgroup.ru/org/samara>.

2. ОАО «Предприятие тепловых сетей», г. Самара, <http://www.zaopts.com>.

3. ООО «Самарские коммунальные системы», г. Самара, услуги водоснабжения и водоотведения, <http://www.samcomsys.ru>.

4. ПАО «Самараэнерго», г. Самара, поставка и сбыт электрической энергии, <http://www.samaraenergo.ru/about>.

5. ООО «Газпром межрегионгаз Самара», г. Самара, сбытовая газовая компания, <http://samararegiongaz.ru>.

Количество предприятий и организаций, оказывающих жилищные и коммунальные услуги в Самарской области

№	Виды оказываемых коммунальных услуг потребителям	Количество предприятий и организаций, оказывающих жилищные и коммунальные услуги				
		Всего (ед.)	в том числе, по форме собственности			
			Муниципальная и государственная		Частная, в том числе с долей участия субъектов Российской Федерации и (или) муниципальных образований в уставном капитале не более 25%	
			Всего (ед.)	%	Всего (ед.)	%
1.	Электроснабжение (регулируемые организации)	87	5	5,74	82	94,26
1.1.	в том числе: - гарантирующие поставщики электрической энергии	5	0	0,00	5	100,00
1.2.	- территориальные сетевые организации	82	5	6,09	77	93,91
2.	Теплоснабжение	80	28	35,00	52	65,00
3.	Газоснабжение	7	0	0,00	7	100,00
4.	Утилизация (захоронение) твердых бытовых отходов	15	2	13,33	13	86,67
5.	Водоснабжение и водоотведение	92	42	45,66	50	54,34
6.	Многоотраслевые	74	37	50,00	37	50,00
	Итого:	355	114	32,12	241	67,89

Характеристика теплоснабжения:

- протяженность сетей теплоснабжения на территории Самарской области составляет 5374,8 км, износ - 73%, в том числе в городе Самаре - 2912,2 км с износом 75%;
- удельный расход холодной воды на единицу тепловой энергии, отпускаемой в тепловую сеть 1,84 куб.м./Гкал;
- расход электроэнергии на производство 1 Гкал составляет 5,87 кВт*ч.
- в целях выработки одной Гкал тепловой энергии предприятиями в среднем расходуется 165 кг. у. т., тем не менее разброс значений расхода довольно значительный, что характеризует отсутствие системного

подхода к модернизации генерирующих мощностей, а также невозможность регулирования производства (температурного графика) отпуска энергоресурсов, то есть наличием в себестоимости единицы продукции высокой постоянной составляющей.

Характеристика водоснабжения:

- протяженность сетей водоснабжения на территории Самарской области - 11020,3 км, износ составляет 71%, в том числе протяженность в городе Самаре - 1682 км с износом 86%;
- средний удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе подготовки питьевой воды в Самарской области, на единицу объема воды, отпускаемой в сеть равен 0,79 кВт*ч/куб.м.
- средний удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе транспортировки питьевой воды в Самарской области, на единицу объема транспортируемой воды равен 1,34 кВт*ч/куб.м.
- в сравнении с зарубежными странами показатели, связанные с нормами водопотребления, численностью персонала на сооружениях водоснабжения и водоотведения в Самарской области в 1,5-2 раза, а затраты электроэнергии на подготовку и транспортировку 1 куб. м воды, на 30% выше европейского уровня.

По данным Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области, в рамках анализа динамики показателей отчетов о прибылях и убытках организаций за 2016 год можно сделать вывод, что лишь 58% от общего числа организаций коммунального сектора показали положительный финансовый результат, то есть коэффициент текущей ликвидности соответствовал нормативному значению (1-2).

Остальные 42% организаций коммунального сектора были не способны полностью выполнить свои обязательства перед краткосрочными кредиторами, используя сумму денежных средств, краткосрочных

финансовых вложений и краткосрочной дебиторской задолженности, коэффициент абсолютной ликвидности не соответствовал нормативному значению, что означает дефицит оборотных денежных средств и свидетельствует об ослабленном финансовом состоянии предприятий.

Высокий уровень износа систем коммунальной инфраструктуры, низкий уровень собираемости платежей, рост тарифов и справедливая критика населения - основные проблемы, с которыми сегодня ассоциируется коммунальный сектор Самарской области.

При этом наиболее значимой проблемой на сегодня, безусловно, является рост стоимости услуг (рис. 2 и рис. 3).

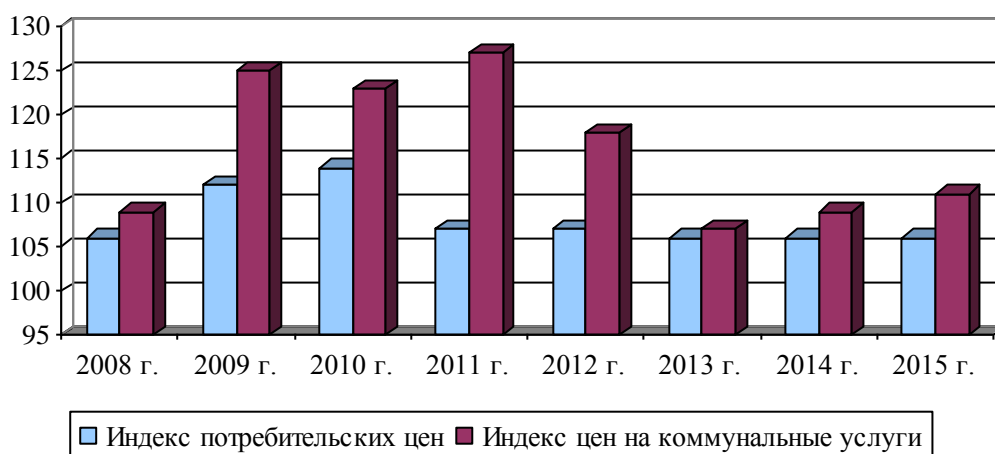


Рис. 2. Динамика индексов цен в Самарской области (декабрь к декабрю предыдущего года, в процентах)

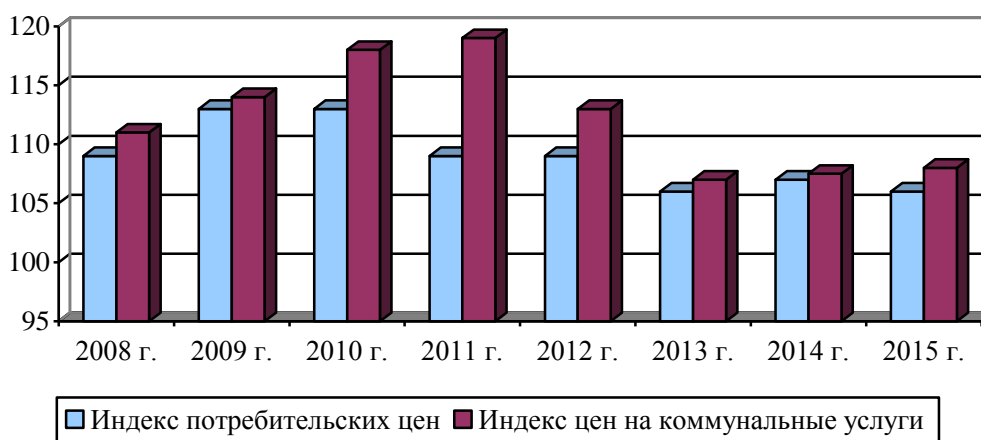


Рис. 3. Динамика индексов цен в Российской Федерации (декабрь к декабрю предыдущего года, в процентах)

Как видно из диаграмм на рис. 2 и 3 в период 2008 - 2015 гг., по данным Федеральной государственной службы статистики, индекс роста стоимости коммунальных услуг превышает индекс роста потребительских цен, причем в Самарской области индекс роста стоимости коммунальных услуг выше среднероссийского [108].

Таким образом, доля ежемесячных расходов граждан на оплату коммунальных услуг является существенной, значимой в структуре расходов гражданина и оттого формирует у него особые требования к получаемым взамен услугам - качеству и надежности их предоставления.

Отсутствие адекватного возмещения в условиях продолжающегося роста совокупного платежа гражданина за коммунальные услуги вызывает справедливую критику потребителей и требует принятия действенных мер, направленных на устранение или минимизацию критикуемых явлений.

Актуальность модернизации управления развитием коммунального сектора не вызывает сомнения не только у специалистов, но и у большей части населения.

Недостаточный уровень надежности систем коммунальной инфраструктуры, высокие потери ресурсов, снижение доступности коммунальных услуг, все эти факторы на протяжении ряда лет определяют социальные, экологические, политические и прочие проблемы функционирования коммунального сектора, сдерживающие социально-экономическое развитие Самарской области и вносящие элемент нестабильности в общественную жизнь.

Во многом это объясняется сложностью и противоречивостью интересов потребителей, организаций коммунального сектора, инвесторов. Потребители недовольны работой предприятий, предприятия говорят о низкой собираемости платежей и высокой себестоимости предоставления коммунальных ресурсов, жалуются на нехватку инвестиций.

Инвесторы не вкладывают средства в коммунальный сектор из-за низкой привлекательности, недостаточной эффективности и высокого риска инвестиций.

В таблице 4 приведены коэффициенты эффективности видов экономической деятельности, рассчитанные как отношение валового регионального продукта к промежуточному потреблению, определяемому как разница между выпуском продукции (объемом) и валовым региональным продуктом.

Таблица 4

Коэффициенты эффективности видов экономической деятельности

Виды экономической деятельности	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство	2,04	1,81	1,77	1,70	1,08	1,79	1,83	2,13
Добыча полезных ископаемых	3,29	3,34	3,11	3,19	3,37	4,13	4,18	3,04
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды	0,41	0,40	0,40	0,43	0,50	0,52	0,50	0,51
Оптовая и розничная торговля	1,71	1,64	1,46	1,41	1,43	1,28	1,40	1,60
Гостиницы и рестораны	1,28	1,09	0,97	1,01	0,97	0,97	0,98	0,97
Транспорт и связь	1,08	1,35	1,75	1,35	1,18	1,17	1,08	0,94
Финансовая деятельность	4,88	1,93	2,15	1,42	1,96	1,73	1,24	0,78
Операция с недвижимым имуществом	1,50	1,48	1,63	1,60	1,49	1,44	1,44	1,61

Таким образом, анализ экономического состояния коммунального сектора Самарской области, а также роли участия государства, позволил выделить ряд тенденций, определяющих условия его функционирования и перспективы развития:

1. Одним из основных факторов, влияющих на результат деятельности предприятий коммунального сектора, является состояние обслуживаемых ими объектов коммунальной инфраструктуры, в том числе трубопроводов,

линий электропередачи и иных объектов, используемых в сфере электро-, тепло- и водоснабжения. Непосредственно на себестоимость оказываемых коммунальных услуг влияет величина утечек и неучтенного расхода воды и потери тепловой энергии, прежде всего при транспортировке.

2. Ежегодный объем инвестиций в основной капитал по видам экономической деятельности, относящимся к коммунальному комплексу, которые включают в себя расходы на новое строительство, реконструкцию и модернизацию, на порядок меньше, чем необходимо.

3. Деятельность практически половины организаций коммунального сектора характеризуется низкими финансовыми результатами, постоянным наличием кредиторской задолженности, низким уровнем рентабельности, обусловленным необходимостью направлять часть инвестиционных средств на устранение аварийных ситуаций, вызванных высоким износом основных фондов.

4. Стабильность работы организаций коммунального сектора напрямую зависит от своевременности и полноты оплаты предоставленных услуг, прежде всего физическими лицами, а также от своевременности и полноты бюджетного финансирования.

При регулярном неполучении платежей за предоставленные услуги в полном объеме появляется риск возникновения существенных кассовых разрывов, что может привести к нарушению графиков текущих ремонтов, что, в свою очередь, вызовет снижение уровня надежности и качества снабжения всех потребителей коммунальных услуг.

При всем этом, становится очевидным, что без комплексного подхода к управлению устойчивым развитием коммунального сектора, эффективность бюджетных и внебюджетных расходов, проводимых преобразований останется невысокой.

Комплексный подход к управлению устойчивым развитием коммунального сектора Самарской области в общем смысле понимается как вид управления, основывающийся на методологии системного подхода и как

способ решения проблем функционирования и развития, посредством разработки и реализации программных мероприятий, целевое достижение которых обеспечивают решение отмеченных проблем.

В качестве первого этапа реализации комплексного подхода необходимо сформировать понятную систему целеполагания, мотивации и баланса интересов для всех участников рыночных и административных отношений в коммунальном секторе. Качественный скачок в управлении устойчивым развитием коммунального сектора возможен только при реализации четкой, обоснованной стратегии на долгосрочную перспективу.

Однако, имеющийся и используемый в настоящее время инструментарий не в состоянии эффективно организовать сбор актуальных и достоверных сведений о процессах, структурировать проблемы, сформировать варианты управляющих воздействий с возможностью оценки последствий и их корректировки при помощи обратной связи, так как преимущественно ориентируется на методы анализа, использующие экспертные или эмпирические инструменты моделирования процессов управления и развития.

Для создания инструментария, соответствующего цели создания и развития системы устойчивого развития предприятий коммунального сектора, в первую очередь, необходимо решить следующие задачи:

1. Формирование, накопление и анализ данных о реальных объемах производства, потребления и потерь коммунальных ресурсов - как основы для принятия взвешенных, объективных и приближенных к реальности решений в области эффективного управления предприятием, системами коммунальной инфраструктуры и модернизации региональной экономики в целом.

2. Создание стимулов для ресурсоснабжающих организаций к проведению модернизации систем коммунальной инфраструктуры и повышения качества и надежности поставки коммунальных ресурсов и услуг.

3. Совершенствование системы тарифного регулирования.

4. Повышение собираемости платежей с потребителей коммунальных ресурсов и с лиц, действующих в интересах потребителей (управляющие компании и прочие исполнители коммунальных услуг).

5. Создание эффективных методов управления развитием систем коммунальной инфраструктуры, в том числе их устойчивого планирования и развития.

В настоящее время износ коммунальной инфраструктуры региона составляет более 60%, около четверти основных фондов полностью отслужили свой срок. Количество аварий за последние 10 лет выросло примерно в 5 раз. Потери тепла эксплуатирующих организаций при эксплуатации существующих тепловых сетей значительно превышают существующие нормативы.

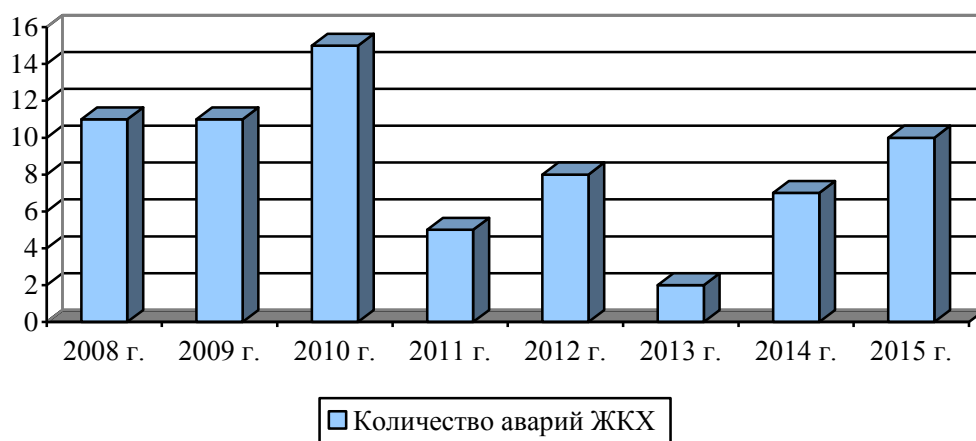


Рис. 4. Количество аварий ЖКХ в Самарской области в 2008-2015 гг.

Кризисное состояние отрасли обусловлено высоким уровнем затратности, отсутствием экономических стимулов для снижения издержек на производство услуг. На содержание коммунального комплекса расходуется ежегодно 16 - 18% от общих расходов консолидированного бюджета области. Вместе с тем эти средства не обеспечивают нормального развития отрасли, проведение необходимых ремонтов, не дают возможности повысить качество жилищно-коммунальных услуг.

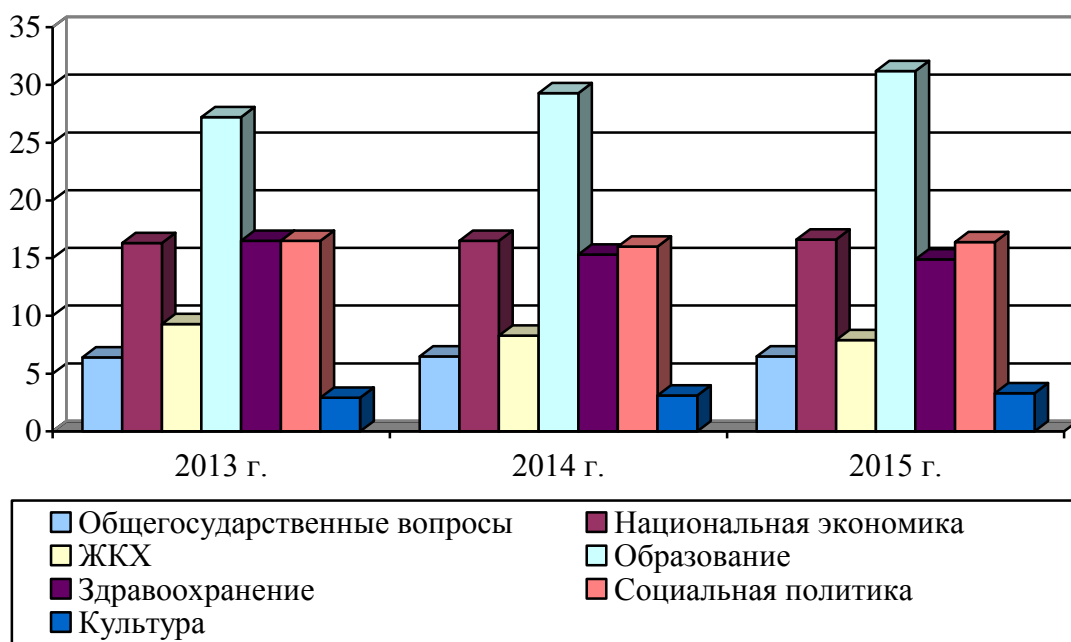


Рис. 5. Расходы консолидируемого бюджета Самарской области на содержание коммунального комплекса, %

В связи с низким уровнем платежеспособности потребителей предприятия не имели достаточных доходов от предоставляемых жилищно-коммунальных услуг и не обеспечивали привлечения инвестиций в основные производственные фонды в объемах, необходимых для развития инфраструктуры и для ее поддержки. Все это привело к ряду проблем, основными из которых являются:

- недостаточное развитие коммунальных систем и неравномерное распределение мощностей, приводящие к неэффективному использованию ресурсов;
- низкая ресурсная эффективность коммунальной инфраструктуры;
- высокий уровень морального и физического износа коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда, который составляет в разрезе муниципальных образований от 50 до 95%;
- сверхплановые потери коммунального ресурса в процессе производства и транспортировки до потребителей.

Кроме того, актуальными для Самарской области являются проблемы размещения отходов производства и потребления, загрязнения поверхностных и подземных водных источников, предупреждения возникновения чрезвычайных экологических ситуаций, а также безопасного обращения с отходами производства и потребления, образующимися в процессе хозяйственной деятельности организаций и населения.

Отдельной проблемой является низкая эффективность организации сбора и вывоза отходов производства и потребления, отсутствие отдельного сбора и в большинстве случаев сортировки отходов; последнее приводит к размещению токсичных отходов, в том числе ртутьсодержащих ламп, на полигонах твердых бытовых отходов без предварительного обезвреживания и значительным потерям вторичных ресурсов. В большинстве случаев система сбора и удаления отходов сложилась только на территории административных центров муниципальных районов и не развивается на всей территории муниципальных образований.

Острота проблем качества, надежности и экологической безопасности коммунального обслуживания, их влияние на комфортность проживания населения, улучшение жилищных условий требуют системной разработки и реализации программных мероприятий, поиска новых путей модернизации объектов коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда.

Учитывая комплекс проблем в жилищно-коммунальной сфере и необходимость выработки системного решения, обеспечивающего комфортность проживания, при одновременном повышении ресурсной эффективности производства жилищно-коммунальных услуг, необходимо использовать программно-целевой метод решения указанных проблем.

Применение программно-целевого метода позволит обеспечить адресность, последовательность исполнения взаимоувязанных проектов по срокам их реализации и контроль инвестирования государственных средств в развитие и модернизацию жилищно-коммунального хозяйства Самарской области.

В результате реализации Государственной программы планируется стабилизировать ситуацию в жилищно-коммунальном хозяйстве, обеспечить предоставление жилищно-коммунальных услуг нормативного качества при их доступной стоимости.

2.2. Анализ развития системы коммунальной инфраструктуры на примере муниципального района Кинельский Самарской области

Развитие системы коммунальной инфраструктуры муниципального района Кинельский Самарской области имеет своей целью - оптимизацию, развитие и модернизацию муниципальных систем теплоснабжения, газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, для сохранения их работоспособности и обеспечения целевых параметров, улучшения их состояния.

Реализация программы основана на следующих нормативно-правовых актах:

1. Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 30.12.2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».
3. «Требования к программам комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры поселений, городских округов», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 14.06.2013 г. № 502.

Рассмотрение итогов реализации муниципальной целевой программы «Комплексное развитие систем коммунальной инфраструктуры в муниципальном районе Кинельский Самарской области на 2011-2015 годы» показало достижение следующих качественных показателей:

1. Обеспечение надежности работы действующих объектов жилищно-коммунального хозяйства.

2. Развитие инженерной инфраструктуры района с учетом имеющейся застройки и перспективного развития жилищного и иного строительства.
3. Повышение качества жилищно-коммунальных услуг для населения.
4. Снижение темпов роста стоимости жилищно-коммунальных услуг.
5. Внедрение современных технологий при эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства.

Реализация целевой программы позволила добиться решить следующие вопросы:

- подготовить и реализовать инвестиционные проекты по обеспечению земельных участков под жилищное строительство коммунальной инфраструктурой для предоставления их в Правительство Самарской области в целях обеспечения их финансовой поддержкой;
- создать эффективные и устойчивые организационные и финансовые механизмы обеспечения земельных участков под жилищное строительство коммунальной инфраструктурой.

Основными мероприятиями, которые были реализованы в рамках программы стали:

1. Подготовка и утверждение проектов планировки и межевания земельных участков, предназначенных под жилищное строительство.
2. Подготовка проектов на инженерные сети для вхождения в областную Программу «Стимулирование жилищного строительства Самарской области на 2011-2015г.».
3. Подготовка соглашений по бюджетному финансированию строительства инженерной инфраструктурой между Правительством Самарской области и муниципальным районом Кинельский.

Анализируя общие данные по земельным участкам для строительства жилья, не имеющих инженерную инфраструктуру, за период 2011-2015 гг., получили следующие результаты:

- с. Чубовка (западная часть) - 20,0 га;
- с. Бобровка (юго-западная часть села) - 20,0 га га;

- с. Сырейка (земельный участок в южной части села) - 10,0 га га;
- пос. Кинельский (западная часть села) - два земельных участка 34,0 га и 3,0 га;
- пос. Трехколки – 14,0 га (7,0 га, 7,0 га);
- пос. Энергия (западная часть) - 30,0 га;
- с. Покровка - три участка по 4,5 га;
- пос. Комсомольский - земельные участки по ул. Солнечной, ул. Молодежной, ул. Степной - 16,0 га;
- с. Домашка (западная часть) - 31,0 га;
- с. Бузаевка - 17,0 га.

Согласно Схемы территориального планирования муниципального района Кинельский Самарской области, утвержденной решением Собрания представителей муниципального района Кинельский Самарской области №547 от 15.04.2010г., в Программе газификации Самарской области, финансируемой за счет средств, полученных от применения специальных надбавок к тарифам на транспортировку газа ООО «СВГК», осуществлена модернизация и реконструкция объектов газового хозяйства в муниципальном районе Кинельский, что улучшило газоснабжение.

На основании постановления Правительства Самарской области № 253 от 12.12.2007 г. «О разработке и реализации областных целевых программ в Самарской области» было запланировано и реализовано к 2015 г. строительство газопроводов: с. Филипповка; пос. Михайловский; с. Чубовка; пос. Заречье; с. Новый Сарбай; пос. Культура; пос. Сосновский, с. Александровка, пос. Подлесный; до пос. Привет, до пос. Нижненикольский, до ст. Спиридоновка.

Эти мероприятия позволили обеспечить газом 98% жителей муниципального района Кинельский. Реализация программы, осуществлялась согласно плану подготовки документации и строительства инженерной инфраструктуры на земельных участках по годам (табл. 5):

Данные реализации программы согласно земельным участкам

Год реализации	Населенный пункт	Земельный участок
2012 г.	пос. Трехколки	14,0 га (7,0 га и 7,0 га)
2013 г.	с. Чубовка (западная часть)	20,0 га
	с. Сырейка (южная часть)	10,0 га
	пос. Кинельский (западная часть)	17,0 га
	пос. Культура	12,0 га
	пос. Комсомольский (ул. Солнечная, ул. Молодежная, ул. Степная)	16,0 га
2014 г.	пос. Энергия	30,0 га
	пос. Кинельский	17,0 га и 3,0 га
	с. Покровка	13,5 га
	с. Бобровка (в юго-западной части села)	20,0 га из 80,0 га
	с. Сырейка	29,0 га
2015 г.	с. Бузаевка	17,0 га
	с. Домашка	31,0 га

Данные таблицы 5 можно представить графически на рисунке 6, где представлен объем выполненной работы в гектарах за 2012-2015 гг.

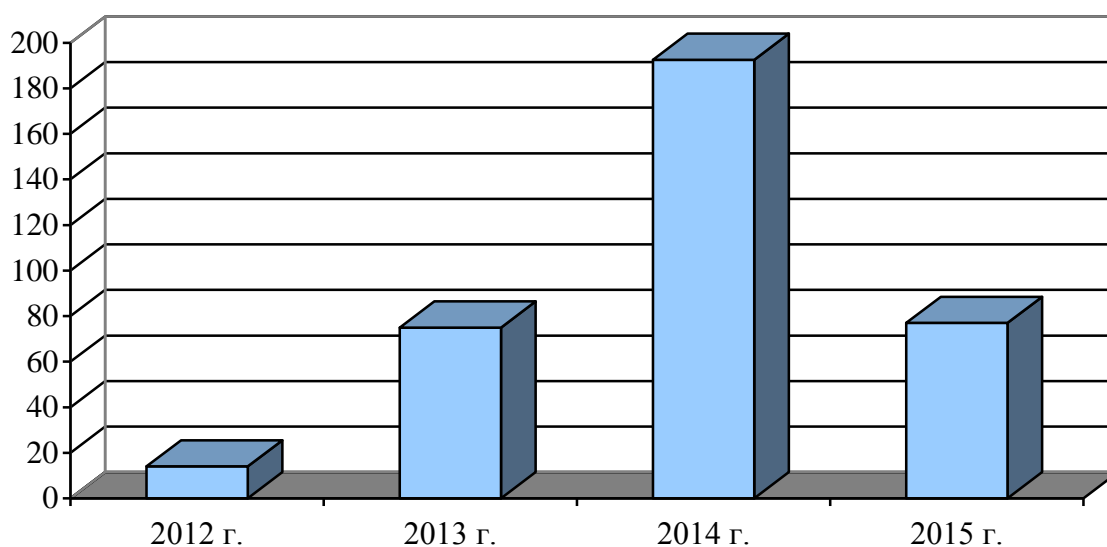


Рис. 6. Данные реализации программы согласно земельным участкам

Все установленные сроки по реализации программы строительства инженерной структуры выдержаны полностью.

Характеристика мероприятий по модернизации муниципальных систем водоснабжения представлена в таблице 6.

Мероприятия по модернизации муниципальных систем водоснабжения

№	Наименование населенного пункта	Мероприятия	Финансовые средства на реализацию мероприятий тыс.руб.	Сроки реализации мероприятий
1.	С. Георгиевка	Замена аварийных участков водопровода, протяженностью 600п.м. Д-220мм	2354,0	2012 г.
2.	С. Георгиевка	Замена аварийных участков водопровода, протяженностью 100п.м. Д-100мм	211,0	2013 г.
3.	С. Красносамарское	Замена водопроводных труб		
4.	С. Новый Сарбай	Замена водопроводных труб на ПВХ трубу, протяженностью 10000п.м.	21000,0	2010-2014 гг.
5.	С. Чубовка	Замена водопроводных труб на ПВХ трубу, протяженностью 1500п.м.	3000,0	2010-2014 гг.
6.	С. Алакаевка	Замена водопровода по ул. Магистральная, протяженностью 1000п.м. Д-100мм	2110,0	2012 г.
7.	С. Алакаевка	Замена водопровода по ул. Юбилейная, протяженностью 2000 п.м. Д-100мм	4220,0	2013 г.
8.	С. Малая Малышевка	Замена водопровода по ул. Школьная, протяженностью 1200 п.м. Д-150мм	2550,0	2011 г.
9.	С. Малая Малышевка	Замена водопровода по ул. Чапаевская, протяженностью 1000 п.м. Д-100мм	2200,0	2012 г.
10.	С. Малая Малышевка	Замена водопровода по ул. Молодежная, протяженностью 1000 п.м. Д-100мм	2200,0	2013 г.
11.	С. Малая Малышевка	Замена водопровода по ул. Советская, протяженностью 2000 п.м. Д-100мм	4400,0	2014 г.
12.	С. Богдановка	Замена водопровода по ул. Заречная, протяженностью 800 п.м. Д-100мм	1688,0	2012 г.
13.	С. Богдановка	Замена водопровода по ул. Ленинская, протяженностью 1300 п.м. Д-160мм	2743,0	2013 г.
14.	С. Домашка	Замена водопровода, протяженностью 1000 п.м. Д-50мм	1590,0	2012 г.
15.	С. Домашка	Замена водопровода, протяженностью 200 п.м. Д-150мм	590,0	2013 г.
16.	С. Домашка	Замена водопровода, протяженностью 500 п.м. Д-100мм	1055,0	2013 г.
17.	С. Парфеновка	Замена водопровода, протяженностью 500 п.м. Д-50мм	795,0	2014 г.
18.	Пос. Комсомольский	Замена центрального водопровода в районе зернотока, протяженностью 500 п.м.	1055,0	2012 г.
19.	Пос. Комсомольский	Замена водопровода по ул. Комсомольская, протяженностью 2000 п.м. Д-100мм	4220,0	2012 г.
20.	Пос. Комсомольский	Замена водопровода по ул. 50 лет Октября, протяженностью 1500 п.м. Д-100мм	3165,0	2013 г.
21.	Пос. Комсомольский	Замена водопровода по ул. Садовая, протяженностью 1500 п.м. Д-100мм	3165,0	2014 г.
22.	С. Покровка	Замена водопровода, протяженностью 1500 п.м. Д-150 мм	3165,0	2011 г.
23.	С. Алакаевка	Замена главного канализационного коллектора, протяженностью 5500 п.м.	11550,0	2015 г.
24.	С. Бузаевка	Замена главного канализационного коллектора, протяженностью 4200 п.м.	8820,0	2015 г.
	Итого:		90846,0	

Главными поставщиками услуг водоснабжения, которыми пользуются практически все жители и предприятия муниципального района являются

ООО «Восход», ООО «Алакаевское ЖКХ», ООО «Георгиевское ЖКХ», ООО «Водснаб», ООО «Уют», ООО «Кинельводоканал», МКП «Бобровское ЖКХ», МУП ЖКХ «Малышевка», ООО ЖКХ «Малышевка», ОАО «Георгиевский элеватор», СПК им. Калягина.

Кроме этого ООО «Восход», ООО «Алакаевское ЖКХ», ООО «Георгиевское ЖКХ», ООО «Уют», ООО «Кинельводоканал» являются поставщиками услуг водоотведения потребителям муниципального района.

Основным и единственным источником питьевого водоснабжения муниципального района Кинельский являются подземные источники. На территории района - 65 действующих водозаборных скважин и в дополнение к ним пробурено в 2013-2014 годах по областной программе необходимых мероприятий, обеспечивающих надежное функционирование систем водоснабжения муниципального района Кинельский в условиях маловодья - 9 скважин. Установлено 4 водонапорные башни Рожновского.

В муниципальном районе Кинельский бытовые и промышленные сточные воды через канализационные сети и коллекторы общей протяженностью 24,8 км поступают в приемные камеры 5 насосных станций и далее по напорным коллекторам перекачиваются на очистные сооружения и на поля фильтрации. Износ сетей водоотведения составляет более 80%, более 20 км сетей требует замены. Здания и оборудование очистных сооружений требует капитального ремонта и модернизации.

Характеристика состояния существующих систем водоснабжения и водоотведения представлена в таблице 7.

Водоснабжение муниципального района Кинельский осуществляется из следующих водозаборов

№	Населенный пункт	Водозаборы (кол-во скважин)	Всего скважин	Производительность (данные за 2014 г.)	Обслуживающая организация
1	Алакаевка	3	3	42,1 тм3/год	ООО «Алакаевское ЖКХ»
2	Бобровка	3	4	40,1 тм3/год	МКП ЖКХ Бобровское
	Формальный	1			
3	Богдановка	3	11	100,1 тм3/год	ООО «Уют»
	Аул Казахский	1			
	Кривая Лука	1			
	Новосадовый	1			
	Бузаевка	3			
	Сколково	2			
4	Георгиевка	6	11	62,06 тм3/год	ООО «Георгиевское ЖКХ»
	Вертяевка	1			
	Гурьевка	1		5,0 тм3/год	ОАО «Георгиевский элеватор»
	Георгиевка	1			
5	Домашка	3	6	49,1 тм3/год	ООО «Водснаб»
	Парфеновка	3			
6	Комсомольский	5	10	186,6 тм3/год	ООО «Восход»
	Павловка	1			
	Покровка	1			
	Филипповка	1			
	Грачевка	1			
	Тростянка	1			
7	Угорье	1	1	41,4 тм3/год	
8	Малая Малышевка	6	6	49,44 тм3/год	МУП «ЖКХ «Малышевка»
9	Красносамарское	4	5	50,2 тм3/год	ООО ЖКХ «Малышевка»
	Круглинский	1			
10	Новый Сарбай	2	2	60,4 тм3/год	СПК (колхоз им. Калягина)
11	Сырейка	2	2	90,39 тм3/год	ООО «Кинельводоканал»
12	Чубовка	7	7		
	Итого	65		776,96 тм3/год	

В Кинельском районе с водозаборов всех населенных пунктов, кроме с. Домашка вода подается по центральным водоводам непосредственно в водопроводную сеть. В с. Домашка вода с водозабора поступает в резервуар чистой воды, где отстаивается, а затем насосами станции второго подъема подаётся в водопроводную сеть. На всех водозаборах района установлены автоматические станции управления и защиты «Лоцман». Кроме станций «Лоцман» на водозаборах установлены приборы учета подачи воды. Установленная производственная мощность всех станций первого подъема - 12,1 тыс.м³/сут.; Установленная производственная мощность всех станций второго подъема - 2,9 тыс.м³/сут.; Общая протяженность всех водоводов и уличной водопроводной сети в районе - 250,0 км. Износ систем водоснабжения в районе составляет более 80%. Статистика повреждений на водопроводных сетях показывает, что в среднем за 2014 год произошло 130 прорывов.

Схема канализации муниципального района Кинельский следующая: в населенных пунктах - с. Алакаевка и с. Бузаевка имеются очистные сооружения. Пропускная мощность очистных сооружений составляет 0,6 тыс.м³/сут. Общая площадь иловых площадок составляет 45 тыс.м². Одиночное протяжение главных коллекторов составляет 3,7 км. В с. Чубовка, п. Комсомольский и с. Георгиевка имеются насосные станции для перекачки бытовых и промышленных сточных вод. Установленная мощность канализационных насосных станций составляет 7,4 тыс.м³/сут. Канализационные сети и коллекторы общей протяженностью 34,815 км имеют износ более 80%. Здания и оборудование очистных сооружений в с. Алакаевка и с. Бузаевка требуют капитального ремонта и модернизации. Главные канализационные коллекторы и сети также требуют замены.

Результаты реализации мероприятий по развитию системы водоснабжения и водоотведения представлены в приложении 1.

В таблице 8 представлены мероприятия по обслуживанию системы систем водоснабжения и водоотведения в 2015 г.

Таблица 8

Мероприятия по обслуживанию системы систем водоснабжения и водоотведения муниципального района
Кинельский Самарской области в 2015 г.

№	Наименование объекта	Мероприятие	Сумма освоенных бюджетных средств (муниц. бюдж), тыс. руб.
с. Георгиевка			
1	Водопровод	Замена водопровода в с. Гурьевка по ул. Центральной и ул.Специалистов	447,575
2	Водопровод	Замена водопровода по ул. Кооперативная, ул.Элеваторная, от водонапорной башни до хлебзавода	1736,953
с. Алакаевка			
3	Водопровод	Замена участка водопровода по ул.Ново-Садовая	2799,268
с. Бобровка			
4	Водопровод	Замена от Башни до ул.Кирова, по ул.Кирова между ул.Новая и ул.Кирова	2137,692
с. Богдановка			
5	Водопровод ул. Заречная, ул. Залинка	Ремонт	2164,033
с. Домашка			
5	Водопровод	Замена водопровода по ул. Бр. Летовых и ул.Большая	740,5422
п. Кинельский			
7	Водопровод	Замена водопровода по ул.40 лет Победы, ул.западной, ул.Южной, ул. Рбочей	1221,857
8	Водопровод	Замена водопровода в с.Угорье от скважины до с.п. и установка водонапорной Башни	949,896
с. Красносамарское			
9	Водопровод	Замена участка водопровода по ул.Базарная, ул.Самарская	1519,086
с. Малая Малышевка			
10	Водопровод	Замена водопровода по ул. Школьная	1338,075
с. Сколково			
11	Водопровод	Замена водопровода по ул.Советская	1230,236
с. Чубовка			
12	Водопровод	Замена водопровода в с. Сырейка	271,700
13	Теплотрасса	Замена теплотрассы по ул. Чапаевская	562,638
ИТОГО			16 847,851

Для повышения качества питьевой воды необходимо обеспечить эффективную защиту источников подземного водоснабжения. Для снижения удельного водопотребления в домах необходимо предусмотреть установку водосберегающей арматуры, учет водопотребления в зданиях и квартирах, введение платы за воду по фактическому потреблению. Повышение надежности системы бытовой канализации предусматривается обеспечить путем модернизации и ремонта существующих очистных сооружений, канализационных насосных станций и замены изношенных и строительства новых сетей.

Мероприятия по строительству и модернизации систем водоснабжения и водоотведения комплексно учитывают текущие потребности муниципального района Кинельский в услугах требуемого качества, а также направлены на обеспечение дальнейшего развития муниципальной инфраструктуры, освоения новых площадок комплексной застройки, предоставления комплекса услуг, оказываемых предприятиями, для вновь подключаемых клиентов.

Предусмотренные программой мероприятия позволили сделать муниципальный район Кинельский привлекательным в плане привлечения инвесторов среди управляющих компаний, субъектов малого и среднего предпринимательства, что в свою очередь способствует развитию здоровой конкуренции в сфере индивидуального строительства и оказания населению жилищно-коммунальных услуг, а также снижения их роста в сторону повышения качества.

Кроме этого предусмотренные Программой меры позволили обеспечить дополнительный ввод жилья, что дало возможность выполнения плановых заданий, подготовленных Министерством регионального развития в соответствии с протоколом совещания у Председателя Правительства РФ В.В. Путина о развитии жилищного строительства №ВП-ПД-43 от 16.08.2010г. на период 2011-2020 годов с целью достижения к 2020 г. уровня ввода 1 кв.м. жилья на человека в год в целом по Российской Федерации.

Количество необходимых финансовых средств по источникам финансирования на проектирование и строительство инженерных сетей с 2011 г. по 2015 г. составляет: областной бюджет 85%, бюджет муниципального района Кинельский 10%, бюджет сельских поселений 5%.

Таким образом, за период с 2011 г. по 2015 г., с использованием средств местного бюджета и иных бюджетов, реализация программы позволила добиться:

Повышения эффективности использования топливно-энергетических ресурсов в системе ЖКХ района.

Сокращение финансовых затрат на обеспечение энергоснабжения объектов ЖКХ Кинельского района.

Повышение качества обслуживания населения.

Повышение инвестиционной привлекательности района с учетом возможности быстрого подключения новых объектов к коммунальным системам и получения коммунальных услуг по обоснованным ценам.

Глава 3. Инвестиционная программа как инструмент реализации программно-целевого подхода развития системы жилищно-коммунального хозяйства

3.1. Инвестиционная программа развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области

Гарантированное обеспечение каждого гражданина России чистой водой в необходимых количествах по доступной цене является одним из главных направлений социальной политики государства, поскольку во многом определяет благополучие жителей.

Проблемы обеспечения населения питьевой водой требуемого качества и экологическая безопасность водопользования в России являются актуальными и стали настолько очевидными, что об этом заговорили в высших эшелонах власти, начали публиковаться статьи и выступления, появились проекты и программы.

В России создана обширная законодательная база в области водопользования, но в настоящее время наблюдается разрыв между разработанными законодательными актами и реализацией их на практике. Ситуацию с законодательством в этой области можно расценивать как тупиковую. Она осложняется позицией Роспотребнадзора, который в заботе о здоровье граждан принимает заведомо нереализуемые нормативы качества питьевой воды и требует, чтобы предприятия сбрасывали очищенные сточные воды, в которых немедленно можно было бы разводиться осетров.

Нельзя не отметить, что проблема обеспечения безопасности питьевого водоснабжения в России не оставалась без внимания со стороны научной общественности и государственных структур. В последние годы был разработан ряд программ, в которых декларировались пути решения проблемы обеспечения населения России питьевой водой: Федеральная национальная программа «Вода России XXI века», федеральные целевые программы «Возрождение Волги», «Обеспечение населения России питьевой

водой», «Экология и природные ресурсы», программы социально-экономического развития регионов РФ и др. Однако большинство этих программ не нашли своей реализации. Причиной этого было, прежде всего, общее падение экономики в стране, отсутствие единой государственной политики, использование при разработке программ устаревших организационных и экономических подходов.

Действующая в Самарской области система обеспечения населения питьевой водой находится в крайне неудовлетворительном состоянии. Это обусловлено неэффективной системой управления, неудовлетворительным финансовым положением, убыточными тарифами, недостатком дотационности, высокими затратами, отсутствием экономических стимулов, снижением издержек на производство питьевой воды и ее реализацию и, как следствие, высокой степенью износа основных фондов, неэффективной работой предприятий водопроводно-канализационного хозяйства, большими потерями воды, электроэнергии и других ресурсов.

Техническое состояние инженерных сетей и сооружений характеризуется высоким уровнем износа (более 60%), ежегодно возрастающей аварийностью и низким КПД мощностей. Планово-предупредительный ремонт уступил место аварийно-восстановительным работам, затраты на которые в 2-3 раза выше. Устаревшие технологии и оборудование для водоподготовки не позволяют добиться соответствия качества воды гигиеническим требованиям, существующим в России СанПиН.

Из-за износа оборудования в последнее десятилетие заметно ухудшается качество питьевой воды. В Самарской области более 40% населения потребляют питьевую воду, не соответствующую санитарно-гигиеническим требованиям, особенно в сельской местности. В ряде муниципальных образований население страдает от нехватки воды. С потреблением некачественной питьевой воды в значительной мере связаны

демографические проблемы и прежде всего низкая продолжительность жизни.

Обеспечение населения Самарской области доброкачественной питьевой водой является одной из важных гигиенических проблем из-за сложности формирований водоотведения, неоднозначной динамики сброса загрязненных сточных вод в поверхностные водоемы и недостаточности водоснабжения из источников подземного водоснабжения.

Основные проблемы в области гигиены водоснабжения связаны с антропогенным и техногенным загрязнением объектов водоснабжения. В последние годы в результате снижения сброса сточных вод от промышленных предприятий санитарное состояние большей части открытых водоемов несколько стабилизировалось, хотя в основном продолжает оставаться неудовлетворительным. Для питьевых целей вода любых поверхностных источников области может быть использована только после предварительной очистки и обеззараживания.

На территории городских округов Самарской области расположено 37 комплексов канализационных очистных сооружений, предназначенных для очистки (совместной или раздельной) бытовых и производственных сточных вод. Из них 3 находятся в разрушенном состоянии (прием и очистку сточных вод на них не производят), техническое состояние 30 объектов оценивается удовлетворительно и 4 объекта находятся в неудовлетворительном состоянии. Только на 3 объектах из 34 действующих канализационных очистных сооружений в городских округах поступление сточных вод составляет 100% от проектной производительности. На остальных комплексах загруженность составляет от 47,1 до 92,1%, что свидетельствует о наличии значительного резерва по приему бытовых и производственных сточных вод.

В сельских населенных пунктах Самарской области расположено 92 объекта коммунальных канализационных очистных сооружений, предназначенных в основном для совместной очистки бытовых и

производственных сточных вод. Из 92 объектов 19 находятся в нерабочем состоянии, прием и очистку сточных вод на них не производят. Загруженность канализационных очистных сооружений в сельских населенных пунктах чрезвычайно неравномерная и колеблется от 2,5 до 343%. В перегруженном состоянии находятся 16 объектов, а в целом по области загруженность очистных сооружений в сельских населенных пунктах составляет 53,6%.

Техническое состояние очистных сооружений в значительной степени зависит от срока их эксплуатации. Из общего числа обследованных сооружений (37 объектов) 2 объекта введены в эксплуатацию более 40 лет назад, 4 объекта - более 30 лет и 31 объект - более 20 лет. Эти данные свидетельствуют о высокой степени физического износа оборудования на очистных сооружениях, что делает на них невозможным доведение очистки сточных вод до уровня современных нормативов.

Наибольшее количество введенных в эксплуатацию очистных сооружений в городских округах приходится на период с 1966 по 1985 год. Суммарная производительность очистных сооружений, введенных в эксплуатацию после 1985 года, составляет 5780 куб. м/сутки, что не превышает 0,3% от общей производительности эксплуатируемых в настоящее время канализационных очистных сооружений.

В городских округах Самарской области основными направлениями по развитию коммунальных систем канализации являются реконструкция и техническое перевооружение очистных сооружений в целях увеличения производительности и повышения качества очистки сточных вод. В сельских населенных пунктах основными направлениями по развитию коммунальных систем канализации являются не только поддержание в исправном состоянии и реконструкция всех существующих очистных сооружений, но и увеличение темпов строительства новых коммунальных очистных сооружений.

Анализ проблем, связанных с неудовлетворительным состоянием систем водоснабжения в населенных пунктах, показывает необходимость

комплексного подхода к их решению, что предполагает использование программно-целевого метода при разработке инвестиционных программ.

Нами разработана инвестиционная программа по развитию системы водоснабжения Кинельского района Самарской области на 2017-2019 гг.

Разработка инвестиционной программы связана с решением следующих задач:

- повышением надежности работы систем водоснабжения в соответствии с нормативными требованиями;
- обеспечением инженерными коммуникациями новых строительных площадок, в соответствии с генеральным планом развития муниципального района Кинельский Самарской области;
- увеличение пропускной способности сетей водоснабжения;
- обеспечением доступности для потребителей товаров и услуг МУП ЖКХ Кинельского района Самарской области в части водоснабжения.

Инвестиционная программа разработана на основе Программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры муниципального района Кинельский Самарской области, в соответствии с «Методическими рекомендациями по разработке инвестиционных программ организациями коммунального комплекса».

Нами выполнен расчёт финансовых потребностей, необходимых для реализации данной Инвестиционной программы.

Инвестиционная программа предусматривает выполнение работ на сумму 42213,12 тыс. руб., в т.ч. за счет средства предприятия - 6331,98 тыс. руб. или 15 %, средства бюджета муниципального района - 2110,65 тыс. руб. или 5%, средств областного бюджета - 33770,49 тыс. руб. или 80%.

Возмещение затрат МУП ЖКХ на реализацию Инвестиционной программы запланировано за счёт амортизационных отчислений и платы за подключение.

Для снижения рисков инвестирования при обосновании финансовых потребностей на реализацию мероприятий Инвестиционной программы -

предусмотрено использование бюджетных средств муниципального района и средств МУП ЖКХ.

Инвестиционная программа направлена на осуществление надежного и устойчивого обеспечения потребителей услугами водоснабжения надлежащего качества, снижение износа объектов инфраструктуры водоснабжения, расширение зоны обслуживания.

Приведем краткое описание мероприятий инвестиционной программы.

На 2017 год

1. Строительство глубоководной водозаборной скважины в центральной части муниципального района Кинельский Самарской области (с.п. Кинельский). В целом водоснабжение осуществляется за счет использования подземных вод согласно лицензиям с заявленной потребностью в воде 7000 м³/сутки. Так как при старении скважин дебит уменьшается, то в настоящее время образовался дефицит воды, который предполагается восполнить за счет строительства новой скважины, вода из которой будет подаваться в единую систему водопровода. Часовой расход скважины равен 40 м³.

Местоположение скважины определилось в с.п. Кинельский по ул. Южной, 81 м на юг.

Вода из пробуренной скважины через водопроводный колодец, расположенный в 90 м будет подаваться в действующий водопровод.

Сведения по объему строительства по сметной стоимости представлено в таблице 9.

Таблица 9.

Сведения по объему строительства по сметной стоимости в 2017 г.

Статья затрат	Стоимость, тыс.руб.
Общий объем строительства по сметной стоимости	14 071,04
- в том числе строительно-монтажных работ	12 657,14
Стоимость бурения скважины	10 903,91
Стоимость павильона с оборудованием	676,61
Стоимость зоны санитарной охраны I пояса	493,97
Строительство водопровода	94,28

На 2018 год.

Строительство глубоководной водозаборной скважины в западной части муниципального района Кинельский Самарской области. Водоснабжение осуществляется с заявленной потребностью в воде 7000 м³/сутки. Так как при старении скважин дебит уменьшается, то в настоящее время образовался дефицит воды, который предполагается восполнить за счет строительства новой скважины, вода из которой будет подаваться в единую систему водопровода. Часовой расход скважины равен 40 м³.

Местоположение скважины определилось в западной части муниципального района Кинельский Самарской области (с.п. Бобровка).

Вода из пробуренной скважины через водопроводный колодец будет подаваться в действующий водопровод.

Сведения по объему строительства по сметной стоимости представлено в таблице 10.

Таблица 10.

Сведения по объему строительства по сметной стоимости в 2018 г.

Статья затрат	Стоимость, тыс.руб.
Общий объем строительства по сметной стоимости	14 071,04
- в том числе строительно-монтажных работ	12 657,14
Стоимость бурения скважины	10 903,91
Стоимость павильона с оборудованием	676,61
Стоимость зоны санитарной охраны I пояса	493,97
Строительство водопровода	94,28

На 2019 год.

Строительство глубоководной водозаборной скважины в северной части муниципального района Кинельский Самарской области. Водоснабжение муниципального района Кинельский осуществляется за счет использования подземных вод согласно лицензиям с заявленной потребностью в воде 7000 м³/сутки. Так как при старении скважин дебит уменьшается, то в настоящее время образовался дефицит воды, который предполагается восполнить за счет строительства новой скважины, вода из

которой будет подаваться в единую систему водопровода. Часовой расход скважины равен 40 м3.

Местоположение скважины определилось в северной части муниципального района Кинельский Самарской области (с.п. Алакаевка).

Вода из пробуренной скважины через водопроводный колодец будет подаваться в действующий водопровод.

Сведения по объему строительства по сметной стоимости представлено в таблице 11.

Таблица 11.

Сведения по объему строительства по сметной стоимости в 2019 г.

Статья затрат	Стоимость, тыс.руб.
Общий объем строительства по сметной стоимости	14 071,04
в том числе строительно-монтажных работ	12 657,14
Стоимость бурения скважины	10 903,91
Стоимость павильона с оборудованием	676,61
Стоимость зоны санитарной охраны I пояса	493,97
Строительство водопровода	94,28

Разработка проектно-сметной документации по строительству глубоководной водозаборной скважины в центральной части муниципального района Кинельский Самарской области (с.п. Кинельский) будет выполнена обществом с ограниченной ответственностью «СПКФ»

Сметная документация составлена на весь проектный объем работ в соответствии с методическими указаниями по определению стоимости строительной продукции на территории РФ (МДС81-35.2004).

Стоимость строительных работ на бурение скважины глубиной 700 м. определена в уровне цен по Самарской области по территориальным единичным расценкам на строительные работы (ТЕР-2001 редакция 2009 г), зона № 5. Стоимость материалов определена по сборникам территориальных сметных цен, прайс-листам ООО «ПромТехСервис», ЗАО «Управление по Ремонту труб», ООО «РЕН», ООО «Агрокомплект сервис» и другие.

Стоимость монтажных работ принята по сборникам на монтаж оборудования ТЕРм 07-04-030 и ТЕРм 08.

Размер накладных расходов принят согласно приложению №4 МДС81-33.2004 от ФОТ на бурение - 112%, на монтаж оборудования - 80%, на устройство зоны санитарной охраны - 115%, на э/монтажные работы - 95%.

Сметная прибыль рассчитана от ФОТ согласно письму №АП-5536/06 от 18.11.04 по видам работ, определяемых в соответствии с наименованием сборников ГЭСН.

К нормам накладных расходов применен коэффициент 0,85, к нормам сметной прибыли коэффициент - 0,8 по письму Минрегиона № 4511-КК/08 от 02.03.2011 года. Нормы накладных расходов и сметной прибыли приняты по приложению к письму 6056-КК/08 от 17.03.2011 года, т.е., целым числом, а не дробным с учетом письма №10753-ВТ/11 от 29.04.2011 г.

В сводном сметном расчете учтены затраты на временные сооружения, непредвиденные расходы и прочие работы и затраты по нормативам, утвержденным Госстроем России.

Сводный сметный расчет составлен в ценах 2009 г с пересчетом в текущий уровень цен с применением индексов цен в строительство вып. №2 декабрь 2016 г.

Проектно-сметная документация по остальным мероприятиям Программы будет заказана организации разработчику проектно-сметной документации и передана, для проведения независимой экспертизы и рекомендации ответственного лица (эксперта), к утверждению в Главное управление вневедомственной государственной экспертизы Самарской области после утверждения инвестиционной программы Советом депутатов муниципального района Кинельский.

Необходимых собственных средств для надежной и устойчивой работы коммунального комплекса у муниципального района Кинельский Самарской области недостаточно. Поэтому для выхода коммунального комплекса из кризиса, учитывая социальную значимость его модернизации, необходимо объединить усилия и средства всех, заинтересованных в данной проблеме, сторон.

Финансирование мероприятий Инвестиционной программы предполагается осуществить в соответствии с областными целевыми программами Самарской области по мероприятиям модернизации систем коммунальной инфраструктуры.

При реализации Инвестиционной программы предполагается, что часть затрат на строительство будет профинансирована из собственных средств, средств местного бюджета и средств областного бюджета.

1. Собственные средства организации

Сумма, которая поступит по статье «Амортизационные отчисления» определена в размере 4564,56 тыс. руб.

Прочие собственные источники:

Финансовые средства, полученные МУП ЖКХ от применения установленной «Надбавки к тарифу».

Пунктом 43 «Основ ценообразования в сфере деятельности организаций коммунального комплекса», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 14.07.2008 № 520 определен порядок определения надбавки к тарифу - «Размер надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса определяется как отношение финансовых потребностей, финансируемых за счет надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, к расчетному объему реализуемых организацией коммунального комплекса товаров и услуг соответствующего вида».

Сумма возмещаемых за счет надбавки к тарифам инвестиционных затрат - не предусмотрена.

Финансовые средства, полученные МУП ЖКХ от применения установленного «Плата за подключение».

В связи с необходимостью увеличения мощности скважин на нагрузку вновь подключаемых объектов плата за подключение составит:

$$42056,49 \text{ тыс.руб.}/120 \text{ м}^3/\text{час} = 350,47 \text{ тыс. руб.}/\text{м}^3/\text{час}$$

Сумма возмещаемых за счет «плат за подключение» затрат составит:

5,043 м³/час * 350,47 тыс.руб./м³/час = 1767,42 тыс.руб.

Заемные средства кредитных организаций - отсутствуют

Бюджетные средства:

Федеральный бюджет

Бюджет субъекта РФ - планируется, что из областного бюджета будет профинансировано 80% средств, необходимых для выполнения Инвестиционной программы.

Общая сумма средств из областного бюджета составит 33770,49 тыс. руб.

Бюджет муниципального образования - планируется, что из бюджета муниципального образования будет профинансировано 5% средств, необходимых для выполнения инвестиционной программы.

Общая сумма средств из бюджета муниципального образования составит 2110,65 тыс. руб.

Потребность в финансовых средствах для выполнения мероприятий по реализации Инвестиционной программы представлена в таблице 12.

Таблица 12.

Потребность в финансовых средствах для выполнения мероприятий по реализации Инвестиционной программы

№	Мероприятия	Финансовые потребности, тыс.руб.	Реализация по годам			Источники финансирования
			2017 г.	2018 г.	2019 г.	
1	Строительство глубоководной водозаборной скважины в центральной части муниципального района Кинельский Самарской области (с.п. Кинельский).	14071,04	2110,66			Средства МУП ЖКХ
			703,55			Бюджет МО
			11256,83			Областной бюджет
2	Строительство глубоководной водозаборной скважины в западной части муниципального района Кинельский Самарской области (с.п. Бобровка)	14071,04		2110,66		Средства МУП ЖКХ
				703,55		Бюджет МО
				11256,83		Областной бюджет

Продолжение таблицы 12

№	Мероприятия	Финансовые потребности, тыс.руб.	Реализация по годам			Источники финансирования
			2017 г.	2018 г.	2019 г.	
3	Строительство глубоководной водозаборной скважины в северной части муниципального района	14071,04			2110,66	Средства МУП ЖКХ
					703,55	Бюджет МО
					11256,83	Областной бюджет
Итого:		42213,12	14071,04	14071,04	14071,04	

Инвестиционная программа содержит потенциальные риски.

В таблице 13 представлены возможные риски при реализации инвестиционной программы и способы их снижения

Таблица 13

Возможные риски в ходе реализации мероприятий инвестиционной программы

№	Возможный риск	Способы снижения риска
1	Нестабильность финансовых поступлений	Установить четкие договорные отношения между МУП ЖКХ, участниками финансирования и потребителями услуг. Повышение эффективности начисления платежей и их собираемости за счет автоматизации.
2	Высокий уровень политического влияния на стоимость услуг	Повышение уровня информированности потребителей, создание подразделения для связей с общественностью, упрощение процедуры рассмотрения жалоб. Опрос и консультации с потребителями по вопросам требуемого уровня обслуживания и приемлемости цен.
3	Отсутствие координации действий участников мероприятий по всем аспектам деятельности	На стадии утверждения программы необходимо: 1) четко определить и согласовать роли и сферы ответственности всех сторон, вовлеченных в выполнение инвестиционной программы; 2) определить оптимальные формы сотрудничества между органами, уполномоченными на осуществление реализации программ и муниципалитетом; 3) запланировать выбор оптимальной схемы финансовых потоков и договорных отношений; 4) подписать сторонами «рамочное» соглашение в соответствии с п.п. 1)-3).
4	Гарантия выплаты субсидий	Вхождение в федеральные, областные и муниципальные программы, заключение соответствующих соглашений с распорядителями бюджетных средств.

№	Возможный риск	Способы снижения риска
5	Использование средств, поступающих для выполнения мероприятий инвестиционной программы, на решение эксплуатационных проблем.	Снижение эксплуатационных затрат. Проведение ежеквартального мониторинга выполнения производственной программы.
6	Отклонение в сторону снижения контрольных показателей инвестиционной программы	Проведение ежеквартального мониторинга выполнения инвестиционной программы с целью анализа и раннего предотвращения причин отклонений. Прозрачность всей коммерческой деятельности.
7	Превышение стоимости мероприятий, включаемых в инвестиционную программу	Корректировка программы с учетом разработок проектной и сметной документации в ценах на период строительства.
8	Неточность прогнозирования приоритетных проблем в развитии инфраструктуры, а также возникновение не предвиденных или форс-мажорных ситуаций в технологическом процессе.	
9.	Изменение контрольных параметров ввода жилых домов, влияющее на объем присоединяемой мощности	

Увеличение на сегодняшний день проблем, связанных с эксплуатацией водопроводного хозяйства, ужесточение нормативов качества воды, потребляемой человеком, обострило водохозяйственную проблему Кинельского района Самарской области, поставило перед необходимостью расширения перечня приоритетных задач, к решению которых следует подходить комплексно.

3.2 Расчет эффективности при достижении целевых индикаторов запланированных в результате реализации инвестиционной программы

Реализация инвестиционного проекта предусматривает повышение эффективности работы МУП ЖКХ, в т.ч. ресурсную составляющую. Условия, при которых предприятие способно исполнять свою функцию при высокой эффективности называются условиями для устойчивого развития.

Условия устойчивого развития заключаются в способности полного удовлетворения спроса на высококачественные услуги в условиях комфортной эксплуатации инфраструктуры, самокупаемости, текущей и долгосрочной платежеспособности.

Эффективность показывает, насколько результативным является потребление электроэнергии и реализация мероприятий по энергосбережению.

Успешная реализация программы к 2019 году позволит обеспечить:

- повышение качества оказываемых коммунальных услуг, безопасность и комфортность проживания граждан;
- снижение уровня износа объектов коммунальной инфраструктуры;
- повышение уровня модернизации объектов коммунальной инфраструктуры;
- экономию энергетических ресурсов;

Показателями производственной эффективности, в рамках данной программы, являются:

- экономия материальных и трудовых ресурсов;
- энергосбережение;
- улучшение качества и надежности предоставляемых услуг.

В таблице 14 представлен экономический эффект от реализации инвестиционной программы развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области.

**Эффективность реализации инвестиционной программы развития
системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской
области**

Наименование показателя	Единица измерения	Значение до реализации инвестиционной программы	Значение после реализации инвестиционной программы	Экономический эффект тыс.руб.
Надежность (бесперебойность) снабжения потребителей услугами водоснабжения				
Снижение затрат на текущий ремонт	Тыс. руб.	2557,86	1402,59	1155,27
Доступность товаров и услуг для потребителей				
Доля потребителей в жилых домах обеспеченных доступом к коммунальной инфраструктуре	%	68	86	236,76
Эффективность проекта, ресурсо- и энергосбережение				
Расход электроэнергии на подъем воды	кВт/м3	0,479	0,412	707,28
				2099,31

Согласно данным таблицы 14 самым существенным показателем оказывается снижение затрат на текущий ремонт, что составляет экономию в 1155,27 тыс.руб. или 54,8%. Также важным является показатель расхода электроэнергии на подъем воды.

Рассмотрим целевые показатели инвестиционной программы муниципального унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства по развитию системы водоснабжения муниципального района Кинельский самарской области.

Так, плановые значения показателей надежности, качества и энергетической эффективности объектов централизованной системы водоснабжения представлены в таблице 15.

Плановые значения показателей надежности, качества и
энергетической эффективности объектов централизованной системы
водоснабжения

№	Показатели	Ед. изм.	Величина показателя		
			2017 г.	2018 г.	2019 г.
1	Показатели качества воды	-			
1.1	Доля проб питьевой воды, подаваемой с источников водоснабжения, водопроводных станций или иных объектов централизованной системы водоснабжения в распределительную водопроводную сеть, не соответствующих установленным требованиям (СанПиН 2.1.4.1074-01), в общем объеме проб, отобранных по результатам производственного контроля качества питьевой воды	%			
1.2	Доля проб питьевой воды в распределительной водопроводной сети, не соответствующих установленным требованиям (СанПиН 2.1.4.1074-01), в общем объеме проб, отобранных по результатам производственного контроля качества питьевой воды	%			
2	Показатели надежности и бесперебойности водоснабжения:	-	-		
2.1	Количество перерывов в подаче воды, зафиксированных в местах исполнения обязательств организацией, осуществляющей холодное водоснабжение по подаче холодной воды, возникших в результате аварий, повреждений и иных технологических нарушений на объектах централизованной системы холодного водоснабжения, принадлежащих организации, осуществляющей холодное водоснабжение, в расчёте на протяжённость водопроводной сети в год	ед./км	0,329	0,314	0,299
3	Показатели эффективности использования ресурсов, в том числе уровень потерь воды:	-	-		
3.1	Доля потерь воды при транспортировке в общем объеме воды, поданной в водопроводную сеть	%			
3.2	Удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе подготовки питьевой воды, на единицу объема воды, отпускаемой в сеть	кВт*ч /м3	0,458	0,435	0,412
3.3	Удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе транспортировки питьевой воды, на единицу объема транспортируемой воды	кВт*ч /м3			

Произведем расчет окупаемости инвестиционной программы развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области:

$$42213,12 / 2099,31 = 20,1 \text{ лет}$$

Также был рассчитан индекс доходности инвестиций, показатель по которому больше единицы, что свидетельствует об эффективности инвестиционной программы по модернизации системы водоснабжения:

$$2099,31 / 42213,12 + 1 = 1,05$$

Согласно расчетам значений показателей надежности, качества и энергоэффективности объектов централизованных систем водоснабжения будут следующие:

1. Показатели надежности и бесперебойности водоснабжения. Количество перерывов в подаче воды, зафиксированных в местах исполнения обязательств организацией, осуществляющей холодное водоснабжение по подаче холодной воды, возникших в результате аварий, повреждений и иных технологических нарушений на объектах централизованной системы холодного водоснабжения, принадлежащих организации, осуществляющей холодное водоснабжение, в расчете на протяженность водопроводной сети в год составит 0,299 ед./км в год.
2. Удельный расход электрической энергии, потребляемой в технологическом процессе подъема воды, на единицу объема воды, отпускаемой в сеть составит 0,412 кВтч/м³.

Таким образом, повышение эффективности, устойчивости и надёжности функционирования систем водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области будут достигнуты при реализации следующих задач:

- повышение качества и надёжности снабжения потребителей услугами по водоснабжению
- обеспечение развития системы коммунальной инфраструктуры;

- обеспечение сбалансированности системы коммунальной инфраструктуры;
- обеспечение доступности услуг по водоснабжению для потребителей;
- повышение эффективности деятельности организации коммунального комплекса;
- определение источников финансирования инвестиционной программы.

Инвестиционная программа развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области разработана с целью определения финансовых потребностей развития коммунального хозяйства, которые необходимы для роста экономической активности, обновления основных фондов и внедрения прогрессивных технологий.

Финансовые потребности организации коммунального комплекса, участвующей в реализации программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры, которые необходимы для реализации её инвестиционной программы, должны обеспечиваться в первую очередь за счёт средств, поступающих от реализации товаров (оказания услуг) указанной организации, в части установления надбавок к ценам (тарифам) для потребителей данного муниципального образования, надбавок к тарифам на товары и услуги организации коммунального комплекса, а также за счёт платы за подключение к сетям инженерно-технического обеспечения.

Выбор способов обеспечения финансовых потребностей организации коммунального комплекса, необходимых для реализации ее инвестиционной программы, осуществляется представительным органом муниципального образования исходя из:

- оценки доступности для потребителей товаров и услуг организации коммунального комплекса;
- оценки результатов реализации инвестиционной программы организации коммунального комплекса:
 - а) для населения муниципального образования;

б) для потребителей отдельных видов товаров и услуг организации коммунального комплекса на всей территории муниципального образования или части территории этого муниципального образования;

в) для лиц, осуществляющих строительство и (или) реконструкцию зданий, строений, сооружений, иных объектов.

Основной проблемой при подготовке инвестиционных программ является отсутствие в Самарской области принятой в установленном порядке программы комплексного развития системы коммунальной инфраструктуры.

В соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса», программа комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры разрабатывается органом местного самоуправления в соответствии с документами территориального планирования муниципальных образований.

Контроль за ходом реализации инвестиционной программы осуществляет администрация муниципального района Кинельский Самарской области. Исполнитель программы действует по поручению заказчика и несет ответственность за своевременную и качественную реализацию конкретных мероприятий Программы. Ответственный исполнитель обязан представлять отчет и мониторинг выполнения Программы с пояснительной запиской о выполнении программных мероприятий в установленный срок. По истечении срока исполнения Программы ответственный исполнитель формирует сводный отчет о реализации муниципальной адресной программы за весь период ее действия с пояснительной запиской о реализованных мероприятиях, достигнутых целях, полученном социально-экономическом эффекте.

Велика социальная значимость инвестиционной программы развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области для жителей района, а также эффективного функционирования промышленных предприятий. Реализация программы позволит увеличить

объемы подачи воды в дома и на предприятия, повысить ее качество, снизить до минимума количество и сроки перебоев в подаче воды, снизить аварии на объектах водоотведения, сократить выбросы вредных веществ в водоемы и, следовательно, улучшить экологическую обстановку в городе.

Вся совокупность социально-экономических факторов, сопряженных с реализацией Инвестиционной программы требует ее принятия как жизненно-необходимую для динамично развивающегося района.

Заключение

В выпускной квалификационной работе выделены два подхода к пониманию жилищно-коммунального хозяйства:

- системно-структурный подход - в соответствии с данным подходом ЖКХ понимается как определенная структура, включающая различные элементы, а также внутренние и внешние связи.
- функциональный подход - в соответствии с данным подходом ЖКХ понимается исходя из выполняемых им целей и задач.

Целью ЖКХ является обеспечение необходимого уровня жизнеобеспечения населения к удовлетворению потребностей иных субъектов экономики (промышленных предприятий, учреждений и т.д.) в жилищно-коммунальных ресурсах и услугах. В свою очередь задачами являются: обслуживание жилищного фонда, организация электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом и т.д.

Автором выделены концептуальные подходы к управлению жилищно-коммунальным хозяйством: социальный, экономический, публичный и интегративный (комбинированный).

В основе разграничения данных подходов был взят целевой критерий. Одним из важнейших инструментов осуществления социально-экономической политики развития страны и ее отдельных административно-территориальных единиц наряду с методами прогнозирования и индикативного планирования является методология программно-целевого управления, которая в настоящее время является базовым инструментом нового этапа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства страны.

Автором систематизированы преимущества управления развитием жилищно-коммунального хозяйства региона на основе программно-целевого подхода, к которым относятся:

1) индикативность целевых программ по развитию жилищно-коммунального хозяйства, что обеспечивает возможность оперативного сравнения фактических и планируемых целевых показателей и их корректировки по отклонениям;

2) системный и комплексный подход к решению задач управления развитием жилищно-коммунальной сферы (включая области капитального ремонта объектов жилищного фонда, реконструкции и модернизации систем коммунальной инфраструктуры и др.);

3) мультипликативный эффект при софинансировании развития отрасли федеральным центром, субъектами и муниципальными образованиями;

4) сосредоточение трудовых, материальных, финансовых, информационных ресурсов для решения комплекса проблем по повышению эффективности жилищно-коммунального хозяйства;

5) возможность управления для достижения стратегических и тактических задач.

Управление развитием жилищно-коммунального хозяйства региона на основе программно-целевого подхода автором раскрыто как единство двух теоретических моментов: общего и специального.

С общих позиций - это способ управления жилищно-коммунальным хозяйством региона посредством разработки и реализации системы программных мероприятий, ориентированных на цели повышения эффективности и развитие отрасли.

Специальный компонент программно-целевого управления состоит в конкретизации целевых индикаторов и показателей конечных результатов, адаптированных к состоянию экономики субъекта РФ, закрепленных в целевой программе по модернизации и реформированию сферы жилищно-коммунального хозяйства.

Автором систематизированы принципы программно-целевого управления развитием жилищно-коммунального хозяйства, учитывающие

как общие, так и специальные управленческие аспекты (научность, целенаправленность, системность и др.).

Обоснована структура механизма реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства региона, в котором автором выделены следующие элементы (блоки): институционально-правовой, научно-исследовательский, организационно-управленческий, финансово-экономический.

В работе систематизированы ограничения реализации программно-целевого подхода к управлению развитием жилищно-коммунального хозяйства региона, а именно:

- нормативно-правовая необеспеченность;
- несовершенство существующих методических подходов к разработке и реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства региона (относительно стадий разработки целевых программ, структуры и содержания отдельных целевых программ, принципов их формирования и реализации, оценки эффективности целевых программ);
- недостаточность финансово-экономической основы;
- недостаточность статистического и информационного обеспечения.

В практическом аспекте предложено использование инвестиционной программы как инструмента реализации программно-целевого подхода развития системы жилищно-коммунального хозяйства, в частности разработана инвестиционная программа развития системы водоснабжения муниципального района Кинельский Самарской области и произведен расчет ее эффективности.

Целевая программа - это индивидуальный объект разработки с присущей ей спецификой в силу индивидуального характера ее целевой установки, условий осуществления, мероприятий, наличия ресурсов, способов управления разработкой и реализацией. В связи с этим, в выпускной квалификационной работе уделено внимание выявлению региональных и отраслевых особенностей процесса разработки региональной

программы развития жилищно-коммунального хозяйства. Анализ опыта управления развитием жилищно-коммунального хозяйства регионов на основе программно-целевого подхода показал размытость целевых ориентиров, что объясняется несовершенством методических подходов к оценке состояния и уровня эффективности жилищно-коммунального хозяйства регионов.

Рассмотренные в выпускной квалификационной работе теоретические и методические положения могут быть использованы при разработке и реализации целевых программ развития жилищно-коммунального хозяйства регионов, обеспечивающих решение задач капитального ремонта объектов жилищного фонда, обеспечения надежности и эффективности поставки коммунальных ресурсов за счет масштабной реконструкции и модернизации систем коммунальной инфраструктуры, обеспечения потребителей коммунальными услугами нормативного качества и доступной их стоимости, что в совокупности будет способствовать повышению качества жизни населения регионов. Таким образом, поставленная в выпускной квалификационной работе цель достигнута, задачи решены.

Библиографический список

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 28.12.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=200993#0>
3. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 30 ноября 2011 года N 361-ФЗ) [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://rg.ru/2003/10/08/zakonsamouprav.html>
4. Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (с изменениями на 29 декабря 2014 года) [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901919593>
5. Федеральный закон от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://base.garant.ru/12171109/>
6. Федеральный закон от 20 июля 1995 г. № 115-ФЗ «О государственном прогнозировании и программах социально-экономического развития Российской Федерации» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://giod.consultant.ru/documents/1163340>

7. Указ Президента РФ от 3 июня 1996 года № 803 «Об основных положениях региональной политики Российской Федерации» [Текст] // Российская газета, N109, 11.06.1996.
8. Указ Президента от 12 мая 2008 года № 724 «Вопросы системы и структуры федеральных органов исполнительной власти» [Текст] // Российская газета, N100, 13.05.2008.
9. Постановление Правительства РФ от 28 сентября 2004 года № 501 «Вопросы Министерства регионального развития Российской Федерации» [Текст] // 129 Российская газета, N218, 05.10.2004.
10. Постановление Правительств РФ от 15 апреля 2009 года № 322 «О мерах по реализации Указа Президента РФ от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ» [Текст] // Собрание законодательства РФ, 27.04.2009, N 17, ст. 2083.
11. Постановление Правительства РФ от 26 января 2005 года № 40 «Об утверждении Положения о Министерстве регионального развития Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» [Текст] // Собрание законодательства РФ 31.01.2005, N5 , ст. 390.
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 594 «Об утверждении Порядка разработки и реализации федеральных целевых программ и межгосударственных целевых программ, в осуществлении которых участвует Российская Федерация» [Текст] // Российская газета, N140, 21.07.1995.
13. Распоряжение Правительства Российской Федерации № 102-р была, утверждена Концепция федеральной целевой программы «Комплексная программа модернизации и реформирования жилищно-коммунального хозяйства на 2010-2020 годы» [Текст] // Собрание законодательства РФ, 15.02.2010, N 7, ст. 769.

14. Постановление правительства Самарской области «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие коммунальной инфраструктуры и совершенствование системы обращения с отходами в Самарской области» на 2014 - 2020 годы» (с изменениями на 2 сентября 2016 года) [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/464006637>
15. Постановление об утверждении муниципальной долгосрочной целевой программы «Обеспечение устойчивого водоснабжения населённых пунктов сельского поселения Бобровка муниципального района Кинельский Самарской области на годы» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://pandia.ru/text/78/505/17057.php>
16. Положения о министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области, утвержденного постановлением Правительства Самарской области от 13 июля 2011 г. № 337. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.minenergo.samregion.ru/deyatelnost/JKH/23364/>
17. Отчет «О деятельности министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области в сфере регулирования тарифов за 2015 год» [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.minenergo.samregion.ru/external/minenergo/files/c_23364/Otchyot_FAS_regulirovanie_za_2015.pdf
18. Абалкин, Л.И. Роль государства в становлении и регулировании рыночной экономики [Текст] // Вопросы экономики. - 1997. - № 6. - С. 3-12.
19. Аболин, А.А. Основные направления реформирования ЖКХ муниципальных образований [Текст] // ЖКХ - 2015. - № 2. - Ч. 1. - С. 37-40.
20. Авдеев, В.В. Почему пробуксовывает реформирование в ЖК [Текст] сфере? [Текст] // ЖКХ. - 1996. - №3. - С. 5-9.

21. Авдеев, В.В., Чернышов, Л.Н., Яганов, В.Н. Экономические правоотношения в ЖКХ: проблемы, опыт, документы. [Текст] - Том 1. - М., 1996 - 704 с.
22. Авдеев, В.В., Чернышов, Л.Н., Яганов, В.Н. Экономические правоотношения в ЖКХ. Проблемы. Опыт. Документы. [Текст] - Том 2. - М., 1996. - 608 с.
23. Аганбегян, А.Г., Шнипер, Р.И. Региональные программы. [Текст] - М., 1980.
24. Адамеску, А.А. Современная роль региональных программ [Текст] // Регионология. - №3, 2009.
25. Адамеску, А., Кистанов, В. Региональные программы: перспективные вопросы [Текст] // Экономист. - 2013. - № 4. - С. 34-45.
26. Аксенов, П.Н. Формирование региональной системы управления жилищно-коммунальным комплексом в процессе его реформирования [Текст]: дис. ... д-ра экон. наук / П.Н. Аксенов. - М., 2009. - 335 с.
27. Аксенов, П.Н. Совершенствование системы управления развитием ЖКХ города Москвы в условиях перехода на рыночные методы хозяйствования [Текст]. М.: Юго-Восток-сервис, 2013. - 303 с.
28. Аксенов, П.Н. Реформа жилищно-коммунального хозяйства в Москве - проблемы и пути решения [Текст] / П. Н. Аксенов, В. Ф. Пивоваров. - М., 2014.
29. Аксенов, П.Н. Повышение эффективности управления финансовыми и информационными потоками в ЖКХ г. Москвы [Текст]: Монография / П.Н. Аксенов. - М.: «Юго-Восток-сервис», 2014. - 248 с.
30. Алексеев, С А. Экономика жилищного хозяйства. [Текст] - М: Изд-во литературы по строительству, 1996 - 482 с.
31. Алексеева, М.М Планирование деятельности фирмы Планирование деятельности фирмы [Текст]: Учебно-методическое пособие / М. М. Алексеева, Финансовая акад. при Правительстве Рос. Федерации. - М: Финансы и статистика, 1997. - 248 с.

32. Алпатов, А.А. Программно-целевое управление реструктуризацией промышленных предприятий [Текст]: дис. д.э.н: 08.00.05 / А.А. Алпатов. -М. : РГБ, 2010.
33. Басовский, Л. Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка [Текст]: Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2013.
34. Батиевская, В. Б. Приоритетные проекты и программно-целевой подход [Текст] // ЭКО. - 2007. - N 7 - С. 43-55.
35. Батиевская, В.Б., Тургель, И.Д. Стратегическое территориальное планирование как программно-целевой метод управления социально-экономическим развитием региона [Текст] // Чиновник, Уральская академия государственной службы. - 2014. - 98 с.
36. Безлюдов, А. И. ЖК-хозяйство: проблемы управления. [Текст] - М.: Стройиздат. - 1990. - 278 с.
37. Борисевич, В.И, Кандаурова, Г.А. Прогнозирование и планирование экономики [Текст]: Учебное пособие. - Мн.: ИП «Экоперспектива», 2010. - 432 с.
38. Безлюдов, А. И. Жилищно-коммунальное хозяйство: проблемы управления [Текст] / А. И. Безлюдов. М.: Стройиздат, 1990. - 278 с.
39. Белобрагин, В.Я. / Региональная экономика [Текст]: проблемы качества / Москва / АСМС / 2011. - с. 21.
40. Боголюбов, В. С. Управление городским хозяйством [Текст] / В. С. Боголюбов, В. М. Стеняев. М.: Стройиздат, 2015. - 168 с.
41. Боголюбов, В.С. Управление жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] - СПб.: Стройиздат, 2015. - с. 22-26.
42. Боднар, А.М. Введение в многомерный анализ данных: учебно-методическое пособие [Текст] // А. М. Боднар. - Екатеринбург, 2006.
43. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://bse.sci-lib.com/>

44. Боровская, М.А., Налесная Я.А. Управление социально-экономическими процессами развития города [Текст]. - Таганрог: Изд-во Кучма Ю.Д., 2014. - 106 с.
45. Бузырев, В.В. Экономика жилищной сферы [Текст]: учебное пособие / В.В. Бузырев, В.С. Чекалин. Инфра-М- 2015. - 256 с.
46. Бююль, А.А. SPSS: искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей. [Текст] // Бююль А.А., Цефель П.П.: ДиаСофт, 2012. - 304с.
47. Васильев, А.А. Основные тенденции трансформации управления сложными социально-экономическими системами [Электронный ресурс] Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/gu/stat_rab/stat/Transf.htm
48. Велихов, Л.А. Основы городского хозяйства: общее учение о городе, его управлении, финансах и методах хозяйствования [Текст] - М.; Л.: Гос. изд-во РСФСР, 1928.
49. Виханский, О.С. Менеджмент [Текст]: Учебник. 3-е изд. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - М.: Гардарики, 2012.
50. Воронин, А.Г. и др. Основы управления муниципальным хозяйством [Текст] / А.Г. Воронин, В.А.Лапин, А.Н. Широков. - М. - 1998. - 245 с.
51. Гаврилов, А.И.. Региональная экономика [Текст]: Учебное пособие для вузов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. 133
52. Гиндин, М.Б. Анализ факторов эффективного управления жилищно-коммунальным хозяйством территории [Текст] / М. Б. Гиндин // Экономика и управление. - 2008. - № 6. - С. 184-187.
53. Годзинский, А.М. Программно-целевой подход к преодолению кризиса в РФ [Текст] / Электронная страница в сети Интернет.
54. Гранберг, А.Г. Региональное развитие [Текст]: опыт России и Европейского Союза. - М.: Экономика, 2014. - 316 с.
55. Гранберг, А.Г. Основы региональной экономики [Текст]: Учебник для студентов вузов / Тасис, Госуниверситет, Высшая школа экономики. - М., 2010. - С. 421-422.

56. Доклад министра регионального развития Российской Федерации В. Басаргина на 10 Всероссийском форуме жилищно-коммунального хозяйства [Текст] // Журнал ЖКХ-Инфо. - 2009. - Апрель-май. - №3-4 (14-15)
57. Дубров, А.М., Мхитарян, В.С., Трошин Л.И. Многомерные статистические методы [Текст] - М.: Финансы и статистка, 2013.
58. Екимова, К.В. Формирование интегрального механизма взаимодействия субъектов инвестиционно-строительной деятельности региона [Текст]: дис. д.э.н: 08.00.05 /К.В. Екимова. -М. : РГБ, 2007.
59. Ерохина, Е.А. Теория экономического развития: системно-синергетический подход. [Текст] - М.: 2013.
60. Жуковский, А.И., Васильев, СВ., Штрейс, Д.С. Разработка, реализация и оценка региональных целевых программ (на основе Канадского опыта) [Текст] / Под общей редакцией Фабричного СЮ. - 2016 - 175с.
61. Заде, Л. Понятие лингвистической переменной и ее применение к принятию приближенных решений [Текст]. - М.: Мир, 1976. - 167 с.
62. Захаров, П.Н. Стратегическое управление жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования [Текст]: Автореф. дис. д.э.н: 08.00.05 / П.Н. Захаров. - М.: РГБ, 2012.
63. Зотов, В.Б. Система муниципального управления [Текст]: Учебник для 134 вузов. - 3-е изд., испр. и доп. - СПб.: Питер, 2016. - 512 с.
64. Иванова, Ю.В. Развитие методологии управления жилищно-коммунальным комплексом мегаполиса [Текст]: дис. д.э.н: 08.00.05 / Ю.В. Иванова. - М.:РГБ, 2009.
65. Иберла, К. Факторный анализ. - М.: Статистика, 1980.
66. Истомина, А.В., Селин, В.С. Стратегия и возможности программно-целевого подхода в регулировании регионального экономического развития [Текст] // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. - №3(7), 2009.

67. Калинина, В. Н., Соловьев, В. И. Введение в многомерный статистический анализ [Текст]: Учебное пособие / ГУУ. - М., 2013. - 66 с.
68. Калинина, В. Н., Соловьев, В. И. Компьютерный практикум по прикладной статистике [Текст]: Учебное пособие для вузов. - М.: РИПО ИГУМО, 2015.-104 с.
69. Кистанов, В.В. Региональная экономика России [Текст] / В.В. Кистанов, Н.В.Копылов / М.: Финансы и статистика. 2012. - С. 117.
70. Клуб директоров: опыт программно-целевого управления предприятиями [Текст] / А.Г. Аганбегян, В. С. Рапопорт, В. Д. Речин и др.; Под ред. А Г. Аганбегяна, В. Д. Речина. - М.: Экономика, 1989. - 255 с.
71. Козлюк, А.Г. Функционирование жилищно-коммунального хозяйства в современных условиях [Текст]: Учебное пособие. - Белгород: Изд-во БелГТАСМ, 2012. - 42с.
72. Колесникова, Н.А. Институциональная природа услуг отраслей городского хозяйства [Текст] / Социально-экономические проблемы управления инвестиционно-строительным и жилищно-коммунальным комплексами. Сборник научных трудов. - М.: МИКХиС, 2016. - 472 с.
73. Кондратьева, М Н Жилищно-коммунальное хозяйство в системе местного самоуправления [Текст]: монография / М Н Кондратьева - Ульяновск: УлГТУ, 2008. - 287 с 135.
74. Кондратьева, М. Н. Организация и управление жилищно- коммунальным хозяйством: учебное пособие для студентов высших учебных заведений [Текст] / М. Н. Кондратьева. - Ульяновск: УлГТУ, 2009. - 160 с.
75. Концепция оптимизации системы управления муниципальным сектором экономики в сфере ЖКХ с учетом реформы местного самоуправления [Электронный ресурс] http://www.urbanecomomics.ru/texts.php?folder_id
76. Коробко, В.И. Экономика городского хозяйства [Текст] / Учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: ИЦ Академия, 2016.

77. Кузнецов, И.А. К вопросу специфике муниципального управления жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] / И.А. Кузнецов // Экономика и управление. Гуманитарные науки. - 2006. - С. 342-349.
78. Кузнецов, И. А. Формирование механизма управления жилищно-коммунальным комплексом на муниципальном уровне: методологический аспект [Текст] / И. А. Кузнецов // Социально-экономические явления и процессы, 2016.
79. Кузнецов, В.В., Гарькавый, В.В., Маркин, СЮ. Программно-целевое планирование: методология и практика [Текст] / Рос.акад. с-х.наук. Всерос. НИИ экономики.
80. Кузнецова, Г.Ф. Экономика городского хозяйства [Текст] / Г.Ф. Кузнецова. - Санкт-Петербург, 1997 - 59 с.
81. Кузнецов, И.А., Формирование структуры механизма управления ЖКХ [Текст] / И. А. Кузнецов // Социально-экономические явления и процессы, 2006.
82. Кушхов, О.И. Программно-целевой подход к управлению региональным бюджетом [Электронный ресурс] Режим доступа: www.viu-online.ru
83. Лапыгин, Д.Ю. Развитие региона методом программно-целевого планирования// Экономика региона - 2007. - № 18.
84. Лемешев, М.Я. Комплексные программы в планировании народного хозяйства / М.Я. Лемешев, А.И. Панченко. - М.: Экономика, 1973.
85. Мескон, М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, В. 136 Хедоури. -М. : Дело, 1992.
86. Местное самоуправление в условиях жилищно-коммунальной реформы. - М. : Референдум, 2013. - 148 с.
87. Мильнер, Б.З. Теория организаций. - М.: ИНФРА-М, 1998. - 198 с.
88. Муниципальное планирование: Учеб. Пособие / Под ред. В.Е.Рохчина, В.С.Чекалина; СПбГИЭА. - СПб, 1996. - 137 с.

89. Научно-методическое пособие «Реформа жилищно-коммунального хозяйства [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.minzdravsoc.rU/labour/public-service/9>
90. Овчинников, И.И., Писарев, А.Н. Муниципальное право России. [Текст] - М.: Эксмо, 2007. - С. 50
91. Поспелов, Г.С., Ириков, В.А., Курилов, А.Е. Процедуры и алгоритмы формирования комплексных программ. [Текст] - М.: Наука, 1995. - 420 с
92. Проблемы программно-целевого планирования и управления [Текст] / Под ред. Г.С.Поспелова. - М.: Наука, 1981. - С. 107.
93. Программно-целевое управление развитием образования: опыт, проблемы, перспективы [Текст] / под редакцией А.М. Моисеева. - М., 2011.
94. Райзберг, Б.А., Лозовский, Л.Ш., Стародубцева, Е.Б. Современный экономический словарь [Текст] - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2006.
95. Райзберг, Б.А. Программно-целевое планирование и управление [Текст]: учебник / Б.А. Райзберг, А.Г. Лобко. -М. : ИНФРА-М, 2010.
96. Региональная экономика [Текст]: Учебник / Под ред. В.И. Видяпина и М.В. Степанова. М. : ИНФРА-М, 2007.
97. Региональная экономика [Текст]: Учебник для вузов/ Т.Г. Морозова, М.П. Победина, Г.Б. Поляк и др.; Под ред. проф. Т.Г. Морозовой. - 2-е изд.. перераб. и доп. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. - 472 с 137
98. Ротштейн, А.П., Штовба, С.Д. Проектирование нечетких баз знаний: лабораторный практикум и курсовое проектирование [Текст]. Учебное пособие. - Винница: Винницкий государственный технический университет, 1999.-65с.
99. Ротштейн, А.П. Интеллектуальные технологии идентификации: нечеткая логика, генетические алгоритмы, нейронные сети. [Текст] - Винница: УНИВЕРСУМ-Винница, 1999. - 320 с.

100. Рохчин, В.Е. Социально-экономическое развитие муниципального образования [Текст] / В.Е. Рохчин, А.И. Филиппов. - СПб., 1996.
101. Руднева, Е.В. Целевые комплексные программы: организационно-экономический механизм (отв. ред. Н.П. Федоренко) [Текст] М.: Наука. - 1989.
102. Ряховская, А.Н. Рыночные методы управления ЖКХ (вопросы антикризисного управления) [Текст]: учебное пособие / А.Н. Ряховская, Ф.Г. Таги-Заде. М.: ФГНУ. Российский научный центр государственного и муниципального управления. - 2014. - 300 с.
103. Стратегия муниципального развития: методологические основы и технология разработки: на примере г. Жигулевска и Нефтегорского района Самарской области [Текст] / Бочкарева Т.В., Самарцев С.Е., Хасаев Г.Р. и др. - М.: Наука, 2015. - 78 с.
104. Чернышов, Л.Н. Управление жилищно-коммунальным хозяйством России [Текст]. Монография / Л.Н. Чернышов. - М.: АСВ. - 2013. - 280 с.
105. Чернышов А.Н. Сущность и проблемы организации управления развитием жилищно-коммунального хозяйства региона на основе программно-целевого подхода [Текст] / А.Н. Чернышев, К.В. Екимова // Вестн. Юж.-Урал. гос. ун-та. Сер.: Эконом. и менеджмент. - 2011. - № 21. - С. 98 - 103. [Электронный ресурс]. Режим доступа <http://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-i-problemyorganizatsii-upravleniya-razvitiem-zhilischno-kommunalnogo-hozya>
106. Численность и размещение населения Самарской области: Статистический сборник./ Самарстат, 2012 - 113 с. 5. [Электронный ресурс] Режим доступа http://www.minenergo.samregion.ru/deyatelnost/standart_open_inf
107. Доходы, расходы и потребление домашних хозяйств в 2014 году (по итогам выборочного обследования бюджетов домашних хозяйств) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/bgd/regl/b14_102/Main.htm

Мероприятия по строительству и модернизации объектов систем водоснабжения и водоотведения
муниципального района Кинельский Самарской области

Населенный пункт	Мероприятия	Результаты реализации
с.п. Алакаевка	Ремонт водопровода по ул. Ново-Садовая, 1500 м Замена утеплителя теплотрассы от здания миникотельной до здания СДК 20 м. Замена горелки котла в миникотельной СДК. Замена главного канализационного коллектора и канализационных сетей общей протяженностью 5500 п.м. Ремонт водопровода по ул. Юбилейная 500 м Модернизация оборудования на очистных сооружениях Ремонт водопровода по ул. Магистральная, 400 м Строительство нового водопровода , протяженностью 5000 м.п. по ул. Промышленности, Полевая, Зеленая Строительство новых канализационных сетей по ул. Зеленая, Северная, Березовая, Светлая, Полевая общей протяженностью 3000 п.м. из трубы ПВХ Ø 110 мм	обеспечение надежности работы действующих: <ul style="list-style-type: none"> - объектов жилищно-коммунального хозяйства - развитие инженерной инфраструктуры сельского поселения - с учетом имеющейся застройки и перспективного развития; - внедрение современных технологий при эксплуатации объектов жилищно-коммунального комплекса; - повышение качества жилищно-коммунальных услуг для населения;
с.п. Бобровка	Разработка проектно-сметной документации Замена аварийных участков водопровода, протяженностью 650п.м. Д-110мм	<ul style="list-style-type: none"> - повышения качества обслуживания населения; - повышения инвестиционной привлекательности - муниципального образования с учетом возможности быстрого подключения новых объектов к коммунальным системам и получения коммунальных услуг по обоснованным ценам.
с.п. Богдановка	замена водопровода в с. Кривая Лука - 140 м., замена водопровода в п. Новосадовый - 400 м., замена водопровода на водозаборе в с. Богдановка - 460 м., установка колодца в ауле Казахском - 1 шт., замена глубинного насоса в с. Богдановка - 1 шт., замена задвижек на водопроводе в с. Богдановка - 8 шт., замена люков на колодце в с. Богдановка - 8 шт.	повышение санитарных требований к источникам питьевого водоснабжения, а также устранение аварий на водопроводах.

Населенный пункт	Мероприятия	Результаты реализации
с.п. Георгиевка	Телеинспекционное телевизионное обследование и гидродинамическая очистка водозаборных скважин, расположенных по адресам: с.Георгиевка, ул.Элеваторная 38, с.Георгиевка ул.Школьная, 19, произведен ремонт выгребной ямы по ул.Юбилейная,10 с.Георгиевка, устранено несколько аварий и заменено 50 м трубопровода холодного водоснабжения, заменена автоматика на двух водозаборных скважинах в с.Георгиевка и в пос.Вертяевка, произведен демонтаж емкости водонапорной башни с.Георгиевка по ул.Шоссейная.	<ul style="list-style-type: none"> - развитие систем водоснабжения, водоотведения жилищно-коммунального комплекса сельского поселения Георгиевка - повышение качества, надежности и доступности предоставления услуг водоснабжения и водоотведения населению; - разработка и реализация комплекса мер, направленных на совершенствование системы обращения с отходами производства и потребления на территории сельского поселения Георгиевка.
с.п. Домашка	Текущий ремонт водопроводных сетей Текущий ремонт и содержание водопроводных скважин и техники	<ul style="list-style-type: none"> - развитие систем водоснабжения, водоотведения жилищно-коммунального комплекса сельского поселения Домашка; - повышение качества, надежности и доступности предоставления услуг водоснабжения и водоотведения населению; - разработка и реализация комплекса мер, направленных на совершенствование системы коммунальных услуг производства и потребления на территории сельского поселения Домашка.
с.п. Кинельский	Подготовка 9 миникотельных к отопительному периоду: Газификация здание СДК пос. Угорье, ул. Школьная, д. 8 и здание ООО «Юником» пос. Кинельский ул. Южная д.14: Ремонт водопровода.	<ul style="list-style-type: none"> - увеличение количества модернизированных объектов жилищно-коммунального комплекса - увеличение протяженности модернизированных и построенных сетей водо-, газа-, тепло-, электроснабжения и водоотведения
с.п. Комсомольский	Реконструкция и расширению существующих источников теплоснабжения, обеспечивающих приросты тепловой мощности и техническую доступность присоединения потребителей, расположенных в зоне их действия. Повышение эффективности производства, передачи и	<ul style="list-style-type: none"> - повышения эффективности использования топливно-энергетических ресурсов в системе жилищно-коммунального хозяйства поселения; - сокращения финансовых затрат на обеспечение энергоснабжения объектов муниципального

Населенный пункт	Мероприятия	Результаты реализации
	<p>распределению тепловой сети. Повышению экологической безопасности теплоснабжения. Реконструкция и строительство тепломагистралей в п. Комсомольский.</p>	<p>хозяйства; - повышения качества обслуживания населения; - получения коммунальных услуг по обоснованным ценам.</p>
с.п Красносамарское	<p>Монтаж водочистного комплекса Монтаж систем автоматизации и КиП Строительство водопровода по ул. Самарской Замена водопровода: Монтаж водопроводных колодцев в том числе на. Монтаж новых пожарных гидрантов Установка общедомовых приборов учета</p>	<ul style="list-style-type: none"> - модернизация существующих систем коммунальной инфраструктуры для повышения надежности ее функционирования; - снижение рисков возникновения аварийных ситуаций, повышение уровня ремонтпригодности систем; - создания технической возможности оборудования многоквартирных домов коллективными (общедомовыми) приборами учета энергоносителей и дальнейшего развития программ ресурсосбережения; - повышение качества предоставляемых услуг в соответствии с нормативными документами; - дальнейшее развитие инженерных коммуникаций в соответствии с градостроительным планом и утвержденной схемой водоснабжения и водоотведения; - охват коммунальными услугами большего количества жителей сельского поселения и создания благоприятных условий для жилищного строительства; - повышения уровня безопасности населения сельского поселения при возникновении чрезвычайных ситуаций.
с.п. Малая Малышевка	Замена водопровод-ной сети	<ul style="list-style-type: none"> - модернизацию систем коммунальной инфраструктуры - достижение баланса интересов потребителей и предприятий коммунального комплекса

Населенный пункт	Мероприятия	Результаты реализации
		<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение доступности услуг для потребителей, определение максимально допустимого по платёжеспособности и оправданного по качеству услуг тарифа - обеспечение процессов энергосбережения и повышение энергоэффективности коммунальной инфраструктуры - повышение инвестиционной привлекательности коммунальной инфраструктуры - снижение износа объектов коммунальной инфраструктуры - повышение надежности коммунальных систем и качества предоставляемых услуг.
с.п Новый Сарбай	Ремонт водопровода по ул. Школьной	<ul style="list-style-type: none"> - повышения эффективности использования топливно-энергетических ресурсов в системе жилищно-коммунального хозяйства поселения; - сокращения финансовых затрат на обеспечение энергоснабжения объектов муниципального хозяйства; - повышения качества обслуживания населения; - повышения инвестиционной привлекательности сельского поселения Новый Сарбай с учетом возможности быстрого подключения новых объектов к коммунальным системам и получения коммунальных услуг по обоснованным ценам
с.п. Сколково	<p>Замена утеплителя теплотрассы от здания мини котельной до здания администрации 25м.</p> <p>Ремонт водопровода в с.Сколково ул. Советская 1000 м, ул. Садовая 250м.</p> <p>с. Бузаевка ул. Молодежная 500м.</p> <p>установка насоса в с. Сколково</p> <p>установка приборов учета артезианской воды 2 шт.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - повышения эффективности использования топливно-энергетических ресурсов в системе жилищно-коммунального хозяйства поселения; - сокращения финансовых затрат на обеспечение энергоснабжения объектов муниципального хозяйства; - повышения качества обслуживания населения;

Населенный пункт	Мероприятия	Результаты реализации
	замена насоса в с. Бузаевка ремонт водопровода в с. Бузаевка установка приборов учета артезианской воды 1 шт. разработка проекта ЗСО текущий ремонт водопровода в с.Сколково, с. Бузаевка, с. Преображенка	<ul style="list-style-type: none"> - повышения инвестиционной привлекательности - муниципального образования с учетом возможности быстрого подключения новых объектов к коммунальным системам и получения коммунальных услуг по обоснованным ценам.
с.п Чубовка	Реконструкция водопровода холодного водоснабжения Реконструкция башни Рожновского с.Сырейка Ремонт теплотрассы Реконструкция системы водоотведения Подготовка центральной котельной к отопительному сезону с заменой необходимого оборудования Телеинспекционное телевизионное обследование водозаборной скважины ул.Советская 1а	<ul style="list-style-type: none"> - модернизированы системы теплоснабжения, водоснабжения сельского поселения Чубовка - внедрены современные технологии при эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства.

товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах.

Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и

пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбрать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная

логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и

обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри

фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий

информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в

себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне,

или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.

2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.

3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.

2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).

3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая

эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить неудовлетворенного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.
3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).

3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно

превратить неудовлетворенного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.
3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для

производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).
3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если

предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить недовольного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей

степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные

свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг,

которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого

бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного

товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей

занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно

скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации.

Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать

предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.

2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.

3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.

2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).

3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить неудовлетворенного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании

повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.
3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организует на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки

материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).
3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая

проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить неудовлетворенного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению

обслуживания.

3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).
3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в

процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями. Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить недовольного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно

сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного

рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбрать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри

фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги.

Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации.

Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам.

Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах.

Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбрать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого

бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей

занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно

скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации.

Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать

предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.
3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость [5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организует на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки

материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).
3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в

процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить недовольного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.
3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для

производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).
3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если

предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить недовольного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем. В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.

2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.

3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организует на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.

2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).

3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по

гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить неудовлетворенного клиента в искренне расположенного к компании,

так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями

потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбрать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в

себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с

услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто

вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том , что большая

часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги.

Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации.

Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам.

Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же

принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам.

Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

На данный момент в разных отраслях экономики существует и растет с каждым годом значительное количество компаний. Практически каждая фирма оказывает услуги в той или иной степени. Поэтому все большее количество людей занято работой в сфере услуг. И каждый человек имеет постоянную связь с услугами, получая их или оказывая.

Сервис – это система обслуживания, которая позволяет клиенту выбирать самый подходящий вариант для себя, приобретения и потребления того или иного товара [1]. Сфера обслуживания неразделима с процессом продажи и включает в себя комплекс услуг, оказываемых в процессе покупки, заказа, поставки и обслуживания продукции [2]. Этот комплекс неразрывно связан с таким понятием как сервисная логистика, которая сегодня считается неотъемлемой частью любого бизнеса. Логистикой является многоступенчатый процесс, управляющий информационными и материальными потоками на производстве, необходимый для грамотного распределения сырья и готового товара и изучающий оптимизацию потоков услуг, которые предоставляются предприятиями потребителям продукции, партнерами по логистической цепи друг другу и внутри фирмы [3].

Цель сервисной логистики заключается в управлении потоками услуг, которые предоставляют клиентам возможность получать необходимые им услуги. Логистика объединяет все многоуровневые процессы в одно целое, и

обеспечивает взаимосвязанное управление всех подразделений организации. Если попытаться построить сервисную логистику начиная с отдельного рабочего, то получится такая логическая цепь: каждый сотрудник компании производит и предоставляет определенный комплекс услуг другим сотрудникам. Чтобы продать продукцию, нужно придать ей дополнительные нематериальные свойства, которые отвечают в наибольшей мере запросам клиента. Сервисная логистика призвана способствовать этому [3].

В логистике для управления сервисными потоками используют такие же принципы, что и для материальных потоков. Но при предоставлении сервисного обслуживания следует учитывать характеристики услуг, которые в большей степени определяют особенности сервисной логистики.

Важная особенность сервисной логистики заключается в том, что большая часть услуг не может быть защищена авторским правом или запатентована в силу своей нематериальности. Следовательно, конкуренты способны их скопировать и пользоваться в своей деятельности [4]. Но это не должно удерживать предпринимателей в поиске и внедрении новых услуг, так как компании, часто вводящие какие-либо новшества, обычно получают целый ряд временных преимуществ, и репутацию фирмы, которая заботится о своих клиентах. Постоянное совершенствование услуг создает имидж, который трудно скопировать конкурентам.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.
3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость [5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для

производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).
3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями. Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить неудовлетворенного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.
2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.
3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном

обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организывает на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня логистического сервиса.
2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).
3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая

эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями. Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить недовольного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на

товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

В сервисной логистике выделяют такие концепции сервиса, как:

1. Базовый сервис – представляет обслуживание, обеспечиваемое компанией всем клиентам. Когда в фирму поступает заказ от потребителя, то последний должен получить обслуживание на установленном базовом уровне, или обслуживание на повышенном уровне с соответствующей доплатой.

2. Уровень обслуживания, способствующий деловым успехам партнеров. Компании и клиенты вместе задают уровень качества к предоставлению обслуживания.

3. Концепция полного удовлетворения – заключается в избирательном обслуживании потребителей, которые приносят серьезную прибыль компании. Достижение данного уровня сервиса соединяет партнеров в тесную связь и зависимость[5].

Службы логистики решают такие основные задачи, как, предоставление достойного уровня обслуживания клиентов и закупка сырья нужного для производства.

Обеспечить надежное хранение и грамотно выстроенное перемещение товарных ценностей может опытный менеджер по логистике, который организует на складе слаженную работу всех складских комплексов и терминалов. В обязанности менеджера-логиста входит определение порядка размещения и хранения товара, а также формирование четкой схемы обработки материальных и товарных ценностей.

Виды работ в области логистического сервиса делятся на три группы:

1. Предпродажные работы, включающие в основном планирование уровня

логистического сервиса.

2. Работы, которые осуществляются в процессе продажи товаров (подбор ассортимента, формирование и упаковка, грузов; сокращение сроков доставки; предоставление информации о прохождении грузов).

3. Послепродажные услуги, заключающиеся в обслуживании по гарантии[6].

Создание реестра проданных товаров, наглядно показывает перечень качественных товаров, выявляет постоянный брак и дает предложения по исправлению того или иного брака. Весь перечень послепродажных услуг должны осуществлять специализированные сервисные логистические службы.

Раньше основное внимание в логистике уделялось обслуживанию в процессе перемещения потоков от производителя до торговой точки. На этом этапе роль сервиса очень важна. Серьезная организация, предоставляющая эффективное сервисное обслуживание обязана охватывать всю логистическую цепь, создавая при этом своеобразную «гармонию» между ее звеньями.

Эффективность движения логистических потоков и, в конечном счете, уровень обслуживания клиента в значительной мере зависит от того, насколько хорошо компания–производитель обслуживает своих партнеров по бизнесу [7]. Если предыдущее логистическое звено достойно обслужило следующее, то создаются некие предпосылки для поддержания такого же или более высокого уровня обслуживания и далее – последующими звеньями. Следует понимать, что обслуживание клиентов на любом уровне движения логистических потоков должно быть рассмотрено с точки зрения конечного клиента.

Зарубежные авторы, Джеймс Р. Сток, Дуглас М. Ламберт, обсуждая проблемы сервисной логистики, часто пользуются термином «логистика сервисного отклика» – это процесс координации логистических операций, которые необходимы для предоставления услуг эффективными способами с

точки зрения затрат и удовлетворения желаний клиентов.

Даже при качественном сервисе могут неизбежно возникнуть ошибки в процессе предоставления обслуживания. Очень удобно то, что большинство ошибок можно исправить по мере их выявления. Это свойство способно превратить неудовлетворенного клиента в искренне расположенного к компании, так как здесь уже появляется забота о потребителе [8]. Гибкая и оперативная реакция на жалобы может предоставить дополнительное количество клиентов или создать хороший имидж, чем проблема, когда ошибки с самого начала не были выявлены. Просьбы клиентов – это вероятность и для них и для компании повысить качество обслуживания [9].

Проанализировав все принципы и задачи логистического сервиса можно сделать вывод о том, что обслуживание клиентов в процессе оказания услуг, чаще всего является решающим средством улучшения конкурентных позиций на товарном рынке. Вопросы логистического обслуживания должны занимать первостепенное значение. Потому, что установка на совершенствование сервиса должна действовать во всей логистической цепи, гармонизируя взаимосвязи между технологическими компонентами и элементами логистических систем.

