

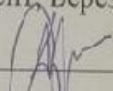
Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
(АНО ВО Университет «МИР»)

Отделение магистратуры и аспирантуры
Кафедра «Государственного и муниципального управления и правового
обеспечения государственной службы»
Программа высшего образования
Направление подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное
управление»
Профиль «Технологии и механизмы государственного и муниципального
управления»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

к.ю.н., доцент, Березовский Д.В.

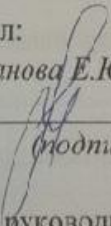


(подпись)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА МАГИСТРА «МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ С СОБСТВЕННИКАМИ ЖИЛЬЯ ПО ВОПРОСАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ»

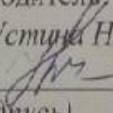
Выполнил:

Иванова Е.Ю., МГМУЗ-3



(подпись)

Научный руководитель
к.и.н., доцент Устинов Н.А.



(подпись)

Самара

2018

Оглавление

Введение.....	3
1. Теоретические и методологические основы предоставления услуг в сфере «ЖКХ».....	6
1.1. Понятие услуг в сфере «ЖКХ».....	6
1.2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности услуг в сфере ЖКХ.....	12
1.3. Организационная основа предоставления услуг.....	20
2. Оптимизация механизма договорных отношений между управляющей компанией и собственниками жилых домов.....	28
2.1. Основные принципы организации деятельности по оказанию коммунальных услуг в управляющей компании ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат».....	28
2.2. Основные показатели эффективности деятельности управляющей компании в сфере предоставления коммунальных услуг населению.....	34
2.3. Организация взаимодействия с потребителями по предоставлению жилищно-коммунальных услуг.....	42
3. Совершенствование взаимодействия с собственниками жилых помещений по предоставлению услуг ЖКХ	49
3.1. Концепция взаимодействия управляющей компании с собственниками жилых помещений	49
3.2. Организация взаимодействия управляющей компании с собственниками жилья.....	54
3.3. Оценка экономической эффективности системы взаимодействия управляющей компании с собственниками жилых помещений.....	59
Заключение.....	69
Список использованной литературы.....	72

Введение

Жилищно-коммунальное хозяйство является одним из важнейших составляющих социальной и экономической сферы народного хозяйства. Его целью является обеспечение эффективного и надежного функционирования систем жизнеобеспечения населения, предоставление услуг надлежащего качества, удовлетворение общественных потребностей.

Однако на сегодняшний момент существует ряд проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства - это низкий уровень качества предоставляемых услуг, высокий уровень износа жилищного фонда. Одной из причин этого является несвоевременная оплата жильцами жилищно-коммунальных услуг. Все это сказывается на взаимоотношениях между управляющей компанией и собственниками многоквартирных домов.

Для улучшения взаимоотношений между управляющей компанией и жильцами необходимо определить механизмы их взаимодействия по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг. Данный дипломный проект предполагает анализ взаимодействия и оценка его эффективности.

Актуальностью работы является совершенствование механизмов взаимодействия управляющей компании и собственников жилых помещений, повышение эффективности жилищно-коммунальных услуг за счет выявления проблем и предложения по их решению.

Объект исследования – Общество с ограниченной ответственностью «Жилищно-эксплуатационный комбинат» г. Бугуруслана.

Предмет исследования – механизмы взаимодействия управляющей компании и собственников жилых помещений по вопросам предоставления услуг ЖКХ.

Анализ степени изученности темы.

На современном этапе развития теоретических исследований системы государственного и муниципального управления существует большое число комплексных научных работ, которые посвящены разработке и совершенствованию

механизмов взаимодействия управляющей компании с собственниками жилья по вопросам жилищно-коммунальных услуг. Деятельность управляющих компаний всегда остается предметом пристального внимания.

Целью данной работы является разработка и обоснование механизмов совершенствования взаимоотношений между управляющей компанией с собственниками жилья по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Определить понятие услуг в сфере ЖКХ.
2. Изучить нормативно-правовое обеспечение деятельности услуг.
3. Проанализировать организационную основу предоставления услуг.
4. Определить основные принципы организации деятельности по оказанию коммунальных услуг в управляющей компании ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат.
5. Описать основные показатели эффективности деятельности управляющей компании в сфере предоставления коммунальных услуг населению.
6. Проанализировать организацию взаимодействия с потребителями по предоставлению жилищно-коммунальных услуг.
7. Определить систему факторов определяющих объемы задолженности по платежам.
8. Описать организацию взаимодействия управляющей компании с собственниками жилья.
9. Проанализировать оценку экономической эффективности системы взаимодействия.

Методологическую основу исследования составили взаимосвязанные приемы и способы познания в сфере исследуемой проблематики. В ходе написания использовались все доступные в современной науке методы научного исследования (сравнительный, теоретический анализ, анкетирование, анализ нормативно-правовой базы).

Нормативную базу составили Конституция РФ, Жилищный кодекс РФ, Федеральные законы, Постановления Правительства РФ, Акты Федеральных органов исполнительной власти.

В исследование функционирования жилищно-коммунального хозяйства в теоретическую базу внесли свой вклад такие ученые как Ю.В.Симонов, Н.И. Дрозд, В.З.Черняк, Д.П.Гордеев, И.П. Маликова, Н.А. Ткачева, Л.Н. Чернышев и другие. Также в рамках исследования способов повышения эффективности управления жилищно-коммунальным хозяйством можно выделить работы следующих ученых – В.Н.Субботин, Р.Э. Мукумов, Д.Я. Дамиров, С.Б.Сиваев, Д.П. Гордеев, Л.В.Говоров, С.Л. Филимонов, И.П.Маликов.

Эмпирическую базу исследования составляют материалы проведенного анкетирования жильцов многоквартирного дома 9 «А» 1 микрорайон г.Бугуруслана.

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

В первой главе анализируются теоретические и методологические основы предоставления услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Теоретическим фундаментом для анализа организационных механизмов деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства стала нормативно-правовая база. Это позволило проанализировать специфику данной отрасли, определить их роль и предназначение в системе государственного и муниципального управления.

Во второй главе данной работы проводится анализ принципов организации деятельности по оказанию коммунальных услуг в управляющей компании ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат», взаимодействия с потребителями по предоставлению жилищно-коммунальных услуг.

Третья глава посвящена совершенствованию механизмов взаимодействия управляющей компании с собственниками жилья по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг на примере ООО «ЖЭК» г.Бугуруслана.

1. Теоретические и методологические основы предоставления услуг в сфере «ЖКХ»

1.1. Понятие услуг в сфере «ЖКХ»

На сегодняшний день услуги являются одним из важнейших видов экономической деятельности, которые оказывают воздействие на жизнь граждан. От того на сколько люди будут удовлетворены качеством предоставляемых услуг, настолько и будет показатель уровня и качества жизни среди населения. Ведь главной целью услуг является повышение потребительской полезности.

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации услуга представляет собой работы, которые осуществляются органами государственной власти, органами местного самоуправления, которые установлены законодательством РФ, а также иными юридическими лицами[3].

Потребитель, как лицо, которое имеет желание приобрести тот или иной товар, либо услугу, обладает правом выбора: где он будет получать услугу, у какого из производителей он будет её получать, где и по какой цене. Осуществляя плату за определенный вид услуг, потребитель имеет право на их защиту[14,с.45-46].

В свою очередь услуга может иметь как материальное воплощение, так и нематериальное.

В случае материального воплощения к ним можно отнести такие услуги, как изготовление документов, строительство жилого дома.

К нематериальным воплощениям, возможно, отнести определенный вид услуг, который в отличие от материального, имеет такую характеристику как неосвязаемость, то есть её невозможно транспортировать, попробовать.

Исходя из этого, можно выделить несколько видов сфер услуг.

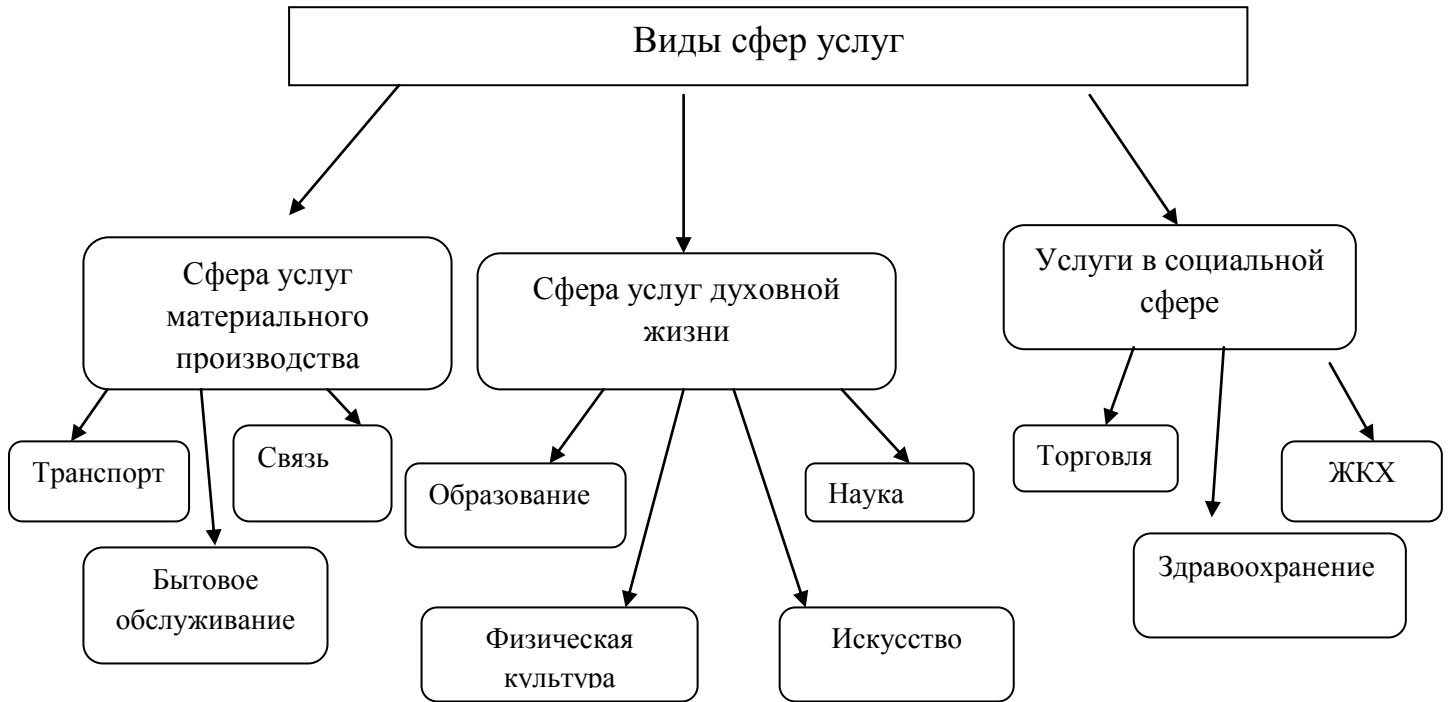


Рисунок 1 - Виды сфер услуг

Социальные услуги же в свою очередь представляют собой категорию работ, которые направлены на обслуживание населения и оказания ему необходимой помощи для улучшения его жизнедеятельности[15,с.203-206].

Целью социальной услуги также является предоставление услуг надлежащего качества, которые направлены на удовлетворение потребностей граждан в социальной сфере[13,с.103-105].

Одной из базовых отраслей российской экономики в сфере социальных услуг является жилищно-коммунальное хозяйство. История данной отрасли берет начало из далеко прошлого. Еще в 1649 году царь Алексей Михайлович Романов утвердил Наказ о Градском благополучии. В котором он указывал о необходимости иметь в каждом дворе дворника, который бы занимался благоустройством двора, а также содержание имущества в исправном состоянии.

Уже в то время, был создан специальный орган, который бы контролировал деятельность, направленную на общественное благополучие. В истории эта дата считается началом основания службы жилищно-коммунального хозяйства.

Таким образом, в России всегда стремились создать условия для комфортного проживания граждан.

На основании выше изложенного, жилищно-коммунальное хозяйство - это деятельность уполномоченных на то органов, которые предоставляют услуги населению, обеспечивают их комфортное и безопасное проживание в жилых многоквартирных домах, а также осуществляют функционирование данных домов.

На сегодняшний момент состояние фондов ЖКХ высокой степенью износа. В связи с проведением экономических реформ в России 1990 годов инвестиции в данные фонды были сокращены.

Так, по состоянию на 2010 год основные фонды жилищно-коммунального хозяйства, отслужили свой нормативный срок на 60 %. Согласно заявлению председателя правительства РФ Дмитрия Анатольевича Медведева, жилищно-коммунальное хозяйство находится на грани «катастрофы».

Для того, чтобы привести изношенные фонды в нормальное функциональное состояние, нашему государству необходимо выделить на данную программу 6 триллионов рублей. Но, однако, такими денежными средствами государство не обладает[18,с.20-25].

В сфере предоставления социальных услуг населению, жилищно-коммунальное хозяйство, предоставляет такие виды коммунальных услуг, как: горячее водоснабжение,

- холодное водоснабжение;
- водоотведение;
- электроснабжение;
- газоснабжение;
- теплоснабжение;
- услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами[38, с.12-13].

К коммунальным услугам с 1 января 2016 года относится и услуга по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО) [41, с.28-31].

Холодное водоснабжение представляет собой круглосуточную подачу холодной воды, которая соответствует установленным требованиям, а именно

качеству, составу и свойству. Предоставляемая вода должна поступать в каждую квартиру с необходимым напором и в нужном количестве.

Горячее водоснабжение - это круглосуточная подача горячей воды, которая должна также соответствовать всем необходимым стандартам, а именно соответствующем температурным режимом, вода должна соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям, с должным давлением, также подразумевается постоянный отвод бытовых стоков из квартиры по присоединенной сети в круглосуточном режиме[24, с.106-109].

Отопление предоставляет собой услугу, благодаря которой, в помещениях сохраняется необходимая температура и которая соответствует температурному режиму и определенным для отопления стандартам.

Услуга по электроснабжению предоставляется в соответствии с установленными нормами и требованиями. Жильцы должны получать в домах электроэнергию в необходимом количестве[20,с.113-115].

Газоснабжение направлено на предоставление круглосуточно потребителю газа в нужном количестве и соответствии с нормами безопасности.

Зачастую собственники жилых помещений в многоквартирных домах не в полной мере осведомлены об услугах, которые обязана предоставлять им управляющая компания.

В последнее время получили распространения случаи, когда недобросовестные компании пользуются некомпетентностью граждан в корыстных целях, вследствие чего и возникают недовольства качеством предоставляемых услуг.

Рассмотрим подробнее обязанности управляющих компаний по содержанию многоквартирного дома.

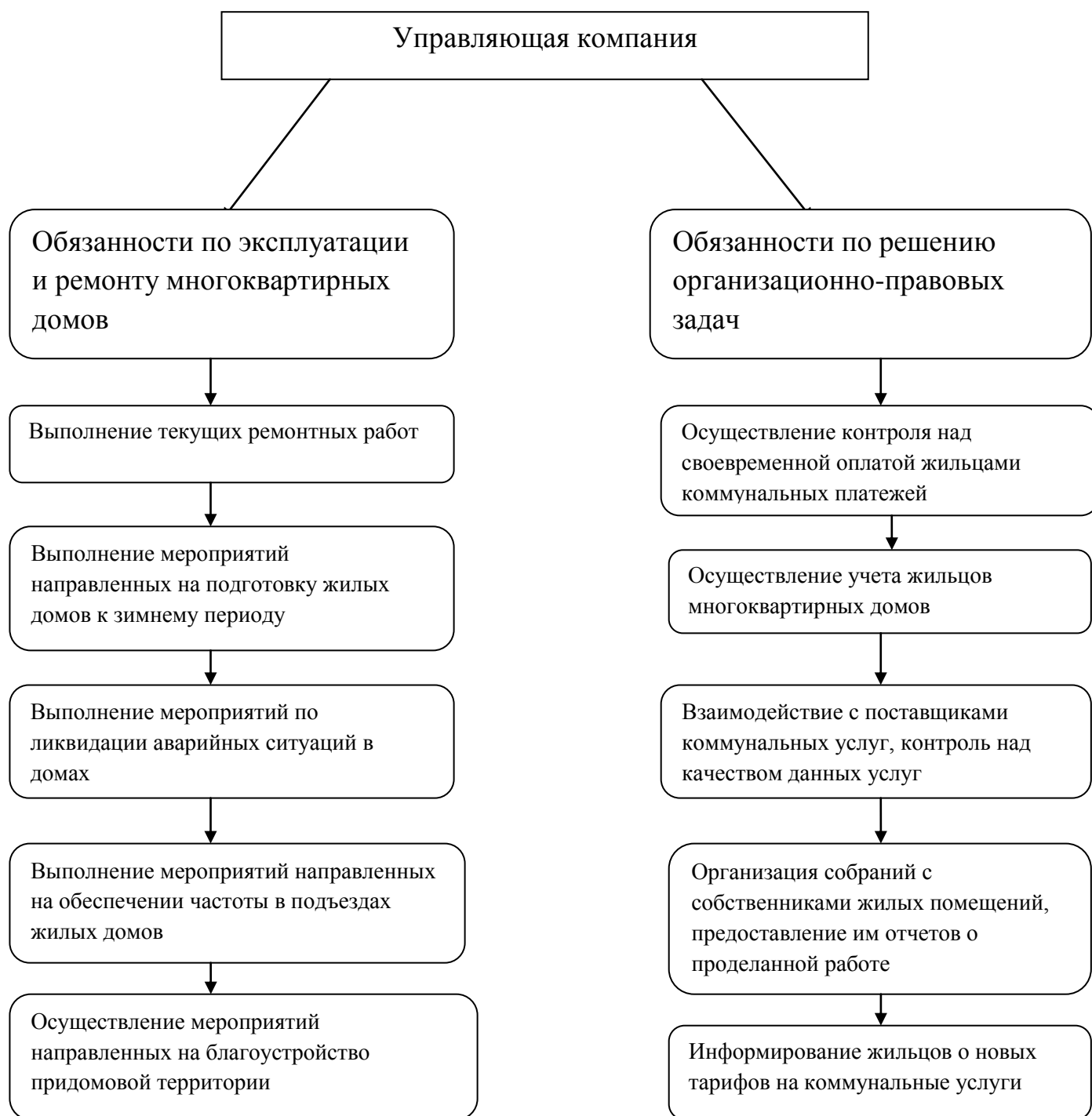


Рисунок 2 - Обязанности управляющей компании

В ряде случаев управляющие компании навязывают собственникам многоквартирных жилых домов дополнительные платные услуги, например, такие как установка сигнализаций, камер видеонаблюдения.

Все услуги и работы, которые обязана выполнять управляющая компания должны быть прописаны в договоре управления многоквартирным домом. Однако дополнительные платные услуги могут ущемлять права жильцов, но исполнитель

указывает, что данные услуги являются необходимыми и обязательными, в связи с чем, отказаться от них нельзя[25, с.88-92].

В связи с тем, что недобросовестные управляющие компании не в должной мере справляются со своими обязанностями, обманывают жильцов и навязывают им какие-либо платные услуги, среди жильцов возникают недовольства сфере жилищно-коммунальных услуг, которые зачастую бывают ненадлежащего качества, что в дальнейшем ведет к неоплате коммунальных платежей и накоплению у жильцом больших сумм долга.

В свою очередь неоплата коммунальных платежей также оказывает негативное влияние на сферу жилищно-коммунального хозяйства.

Необходимо оплачивать любые услуги в сфере ЖКХ, оказываемые организациями в данной отрасли, по обслуживанию и содержанию. При этом в обязанности жильцов входит своевременная и полная оплата жилья и коммунальных услуг[26, с.74-82].

Вывод: Услуга – это результат деятельности, при которой происходит взаимодействие между поставщиком и потребителем. Выделяют социальные услуги, которые представляют собой работы, которые направлены на обслуживание населения и оказания ему необходимой помощи для улучшения его жизнедеятельности.

Её целью является предоставление услуг надлежащего качества, которые направлены на удовлетворение потребностей населения в социальной сфере.

Одной из базовых отраслей российской экономики в сфере социальных услуг является жилищно-коммунальное хозяйство.

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой деятельность уполномоченных органов, которые предоставляют услуги населению, обеспечивая им комфортное и безопасное проживание в жилых многоквартирных домах, осуществляя функционирование данных домов. Однако, на сегодняшний момент существует недовольство граждан качеством предоставляемых услуг, что в некоторых случаях выражается отказом от уплаты коммунальных услуг, что ведет к негативному влиянию на сферу жилищных отношений[23,с.201-205].

1.2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности услуг

В сфере жилищно-коммунального хозяйства нормативно-правовые акты играют огромную роль. Современное законодательство, регламентирующее деятельность ЖКХ, состоит из нескольких сотен нормативных правовых актов, принятых на федеральном уровне, а также нескольких тысяч нормативных актов принятых на уровне субъектов РФ.

Принятыми нормативными правовыми актами регламентируются:

- общие вопросы ЖКХ;
- финансирование коммунального хозяйства;
- электроснабжение, газоснабжение, отопление, уборка мусора, содержание придомовых территорий, водоснабжение и водоотведение;
- инженерное обслуживание и ремонт, иные коммунальные услуги;
- льготы и компенсации (субсидии) по оплате коммунальных услуг.

Главной их задачей является регулирование общественных отношений в различных сферах жизни общества. Рассмотрим подробнее нормативно-правовые акты, которые регулируют общественные отношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства:

- Конституция РФ. В данном нормативно-правовом акте закреплены такие права, как: право на жилище, частную собственность, принцип неприкосновенности жилища.

- Жилищный кодекс РФ. Жилищный кодекс Российской Федерации - это систематизированный законодательный комплекс норм и правил, обеспечивающих конституционное право граждан РФ на жилье. Основные задачи Жилищного Кодекса состоят в регулировании жилищных отношений в плане надлежащего использования жилищного фонда. Он был принят Государственной Думой в декабре 2004 года и введён в действие в марте 2005 года. Данный кодекс имеет девять разделов, в которых размещается 191 статья, отражающие все стороны жилищных отношений между гражданами и государством. В соответствии с Жилищным

Кодексом РФ каждый гражданин имеет равные права на владение, пользование и распоряжение жилыми помещениями. Также жилищное законодательство гарантирует безопасность жилья, его неприкосновенность и недопустимость произвольного лишения жилища. Наряду с правами граждан на жилье, в жилищном кодексе оговариваются также обязанности граждан, которые заключаются в бережном отношении к жилому помещению, использовании его строго по назначению, соблюдении правил пользования жильём, в экономном расходовании воды, газа, электроэнергии и тепла.

Знание основных положений Жилищного Кодекса позволяет реализовать своё право на жилье в соответствии с Конституцией РФ и сохранить его для себя и своей семьи.

- ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» (№ 416-ФЗ от 07.12.2011 г.). Данный федеральный закон состоит из восьми глав и сорока три статьи. Федеральный закон «О водоснабжении и водоотведении» нормативно-правовой акт регулирует отношения в сфере водоснабжения и водоотведение.

Целью данного документа является охраны здоровья населения и улучшения качества жизни населения путем обеспечения бесперебойного и качественного водоснабжения и водоотведения; повышения энергетической эффективности путем экономного потребления воды; снижения негативного воздействия на водные объекты путем повышения качества очистки сточных вод.

Также оно направлено на обеспечения доступности водоснабжения и водоотведения для абонентов за счет повышения эффективности деятельности организаций, осуществляющих горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение; обеспечения развития централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и водоотведения путем развития эффективных форм управления этими системами.

В него также входит привлечения инвестиций и развития кадрового потенциала организаций, осуществляющих горячее водоснабжение, холодное водоснабжение и (или) водоотведение [8].

- ФЗ «О теплоснабжении» (№ 190-ФЗ от 27.07.2010 г.). Данный федеральный закон устанавливает правовые основы экономических отношений, возникающих в связи с производством, передачей, потреблением тепловой энергии, тепловой мощности, теплоносителя с использованием систем теплоснабжения, созданием, функционированием и развитием таких систем.

Также он определяет полномочия органов государственной власти, органов местного самоуправления по регулированию и контролю в сфере теплоснабжения, права и обязанности потребителей тепловой энергии, теплоснабжающих организаций, теплосетевых организаций. Закон состоит из семи глав и 30 статей [6].

- ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации» (№ 69-ФЗ от 31.03.1999 г.). Настоящий Федеральный закон определяет правовые, экономические и организационные основы отношений в области газоснабжения в Российской Федерации и направлен на обеспечение удовлетворения потребностей государства в стратегическом виде энергетических ресурсов.

Положения настоящего Федерального закона основываются на положениях Конституции Российской Федерации, в соответствии с которыми вопросы, касающиеся федеральных энергетических систем, правовых основ единого рынка, основ ценовой политики, безопасности Российской Федерации, относятся к предметам ведения Российской Федерации. Состоит из десяти глав и тридцати пяти статей[7].

- Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

Настоящие Правила регулируют отношения по предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах, собственникам и пользователям жилых домов, в том числе отношения между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, устанавливают их права и обязанности.

Устанавливает порядок заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, а также порядок контроля качества

предоставления коммунальных услуг, порядок определения размера платы за коммунальные услуги с использованием приборов учета и при их отсутствии.

Регулирует порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан в занимаемом жилом помещении, порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Данное постановление определяют основания и порядок приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг, а также регламентируют вопросы, связанные с наступлением ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг.

Данное постановление состоит из семнадцати разделов и двух приложений, данные приложения подразделяются на семь и восемь глав. В первом приложении содержатся требования к качеству коммунальных услуг. Во втором приложении указаны расчеты платы за коммунальные услуги[12].

- Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами». Включает в себя правила осуществления деятельности по управлению многоквартирным домом. Которые включают в себя шесть разделов и двадцать шесть пунктов.

Данные правила содержат общие положения, стандарты управления многоквартирным домом, формирование и утверждение перечня услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, осуществление аварийно-диспетчерского обслуживания, порядок передачи технической документации на многоквартирный дом и иных документов, связанных с управлением этим домом.

Правила регулируют порядок прекращения деятельности по управлению многоквартирным домом в связи с исключением сведений о многоквартирном доме из реестра лицензии субъекта Российской Федерации, прекращением действия

лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами или её аннулированием[10].

- Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

Данный документ устанавливает требования к видам, порядку, способам и срокам раскрытия информации, подлежащей раскрытию организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами на основании договора управления многоквартирным домом, который был заключен в соответствии со ст.162 Жилищного кодекса РФ, а также товариществами собственников жилья, жилищными кооперативами и иными специализированными потребительскими кооперативами, осуществляющими управлением многоквартирным домом без заключения договора управления. Данные сведения содержат в себе двадцать три пункта[11].

- Закон РФ «О защите прав потребителей». Настоящий нормативно-правовой акт регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов.

Также данный закон определяет механизм реализации этих прав. Закон «О защите прав потребителей» Состоит из четырех глав и сорок шесть статей[9].

Несмотря на то, что в сфере жилищно-коммунального хозяйства существует достаточное количество нормативно-правовых актов, которые регулируют возникающие отношения в данной области, вопрос качества предоставления услуг и удовлетворения ими потребителей остается открытым.

Для разрешения существенных противоречий в системе оказания услуг жилищно-коммунальным хозяйством, Правительством РФ разработана стратегия развития в данной сфере на период до 2020 года.

Основной целью данной стратегии является повышение качества жизни населения, за счет улучшения качества и надежности предоставления услуг, а также обеспечить их доступность населению.

Так, в сфере управления многоквартирными домами планируется повысить уровень удовлетворенности среди граждан качеством предоставляемых услуг и стоимостью услуг по содержанию и ремонту многоквартирных домов, а также коммунальными услугами.

В целях повышения активности собственников помещений в многоквартирных домах внесены изменения в ЖК РФ в части упрощения форм проведения общего собрания, единых форм и требования к протоколам общих собраний.

В сфере капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, целью стратегии является обеспечение функционирования системы капитального ремонта, для его своевременного проведения, а также разумностью цен на него. Изменения касаются определения сроков капитального ремонта, внесение изменений в региональные программы, касающиеся капитального ремонта.

Огромную роль в жилищных отношениях играют органы государственной власти и местного самоуправления, так как на них возложены обязанности по регулированию и контролю общественных отношений возникающих в данной сфере.

Ниже приведена таблица, где разграничены полномочия органов власти в жилищных отношениях.

Таблица 1 - Компетенция органов власти в жилищных отношениях

Органы государственной власти	Органы государственной власти субъекта РФ	Органы местного самоуправления
- определение порядка государственного учёта жилищных фондов	- государственный учёт жилищного фонда субъекта Российской Федерации	- учёт муниципального жилищного фонда
- установление требований к жилым помещениям, их содержанию, содержанию общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах	- определение порядка предоставления жилых помещений специализированного жилищного фонда субъекта РФ	- определение порядка предоставления жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда
- установление правил пользования жилыми помещениями	- установление порядка определения размера дохода, приходящегося на каждого члена семьи, и стоимости имущества, находящегося в собственности членов семьи и подлежащего налогообложению, в целях признания граждан малоимущими и предоставления им по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	- предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда
- установление структуры платы за жилое	- осуществление контроля за использованием	- согласование переустройства и

помещение и коммунальные услуги, порядка расчета и внесения такой платы	и сохранностью жилищного фонда субъекта РФ, соответствием жилых помещений данного фонда установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства	перепланировки жилых помещений
- осуществление контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда РФ, соответствием жилых помещений данного фонда установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства	- определение порядка ведения органами местного самоуправления учёта граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	- ведение в установленном порядке учёта граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма
- определение порядка предоставления жилых помещений жилищного фонда Российской Федерации гражданам, которые нуждаются в жилых помещениях и категории которых установлены федеральным законом	- осуществление контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда субъекта РФ, соответствием жилых помещений данного фонда установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства	- определение порядка предоставления жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда

Основной задачей органов государственной власти в сфере ЖКХ - создание системы нормативно-правового регулирования, которая будет обеспечивать эффективное функционирование и устойчивое развитие жилищно-коммунального хозяйства, предусматривающей в том числе сокращение административных процедур, предотвращение коррупции[30,с.39-50].

Для того, чтобы реализовать данную задачу, необходимо повысить прозрачности информации о деятельности организаций в сфере жилищно-коммунального хозяйства для потребителей, инвесторов и контролирующих органов, на обеспечение которой направлено создание государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства.

Вывод: Нормативно-правовые акты и органы государственной власти играют большую роль в системе жилищно-коммунального хозяйства.

Их общей целью является регулирование общественных отношений в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг. Каждый орган власти наделен властными полномочиями в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в которых они определяют порядок, правила и требования в данных отношениях.

Четкое соблюдение нормативно-правовых актов и осуществление непрерывного контроля со стороны органов государственной власти, окажет благоприятное воздействия на сферу жилищно-коммунальных услуг.

Огромную роль в жилищных отношениях играют органы государственной власти и местного самоуправления, так как на них возложены обязанности по регулированию и контролю общественных отношений возникающих в данной сфере.

Основной задачей органов государственной власти в сфере ЖКХ - создание системы нормативно-правового регулирования, которое будет обеспечивать эффективное функционирование и устойчивое развитие жилищно-коммунального хозяйства, предусматривающей в том числе сокращение административных процедур, предотвращение коррупции.

1.3. Организационная основа предоставления услуг

Жилищно-коммунальная сфера является одной из основных отраслей муниципального хозяйства, от функционирования которой непосредственно зависит жизнедеятельность населения. Отрасль ЖКХ напрямую связана с повседневными

интересами граждан и призвана обслуживать их материально-бытовые потребности в жилищно-коммунальных услугах.

Сегодня для обеспечения эффективной системы управления и обслуживания муниципального жилищного фонда в России решаются задачи по внедрению конкурентных отношений, развитию инициативы собственников жилья, созданию условий для управления многоквартирными домами.

Развитию конкурентных отношений и частной инициативы в жилищно-коммунальном комплексе города в частности способствует увеличению бюджетного финансирования в части обновления и реконструкции основных фондов[31,с.119-130].

Общие правовые и экономические условия жилищно-коммунального обслуживания, функциональные обязанности хозяйствующих субъектов всех форм собственности определяются муниципальным заказом.

В рамках муниципального заказа разрабатываются объемы, параметры качества и надежности обслуживания жилищного фонда и предоставления коммунальных услуг; финансирование ЖКУ, доли оплаты потребителей и компенсации бюджетом; комплекс договоров на выполнение заказа.

Жилищно-коммунальные услуги должны предоставляться надлежащего в соответствии с правилами предоставления данных услуг, которые складываются из ГОСТов, нормативов, регламентов выполнения работ[32,с.98-101].

Проблема качества на протяжении многих веков занимает умы прогрессивного человечества: философов и экономистов, конструкторов и инженеров, социологов и политологов, биологов и экологов. В настоящее время качество выступает главным фактором социального устройства, деятельности людей.

Если все многообразие исследуемых и решаемых человечеством проблем условно подразделить на глобальные (затрагивающие интересы всего человечества) и локальные (затрагивающие интересы отдельных регионов, государств, организаций и актуальные в конкретный момент), то проблему качества необходимо отнести к рангу глобальных. На протяжении десятилетий в сфере ЖКХ преобладали

не экономические подходы и методы хозяйствования, а административный механизм регулирования хозяйственной деятельности.

В новых экономических условиях в связи с сокращением бюджетных средств, направляемых в эту сферу, повышением тарифов на ЖКУ, ухудшением качества обслуживания, сокращением объемов капитального и текущего ремонтов жилищного фонда, интенсивностью аварий инженерных сетей, увеличением износа жилого фонда, неэффективной организационной системой управления жилищно-коммунальная сфера оказалась в критическом положении.

Муниципальные организации отвечают за выполнение всего комплекса работ по содержанию, эксплуатации и ремонту объектов многоквартирных домов и внешнего благоустройства, обеспечению коммунальными услугами населения, проживающего в муниципальном жилищном фонде. Прочие потребители заключают договоры поставки услуг непосредственно с предприятиями.

Жилищный фонд передается на баланс муниципальных предприятий. Под руководством администрации местного самоуправления они планируют объем работ, далее выполняют работы и взимают плату за оказываемые услуги. Управляющими подразделениями администрации являются жилищно-эксплуатационные конторы (ЖЭК), дирекции единого заказчика (ДЕЗ).

Жилищно-эксплуатационные организации принимают плату населения за тепло, холодную и горячую воду, электроэнергию, вывоз мусора и перечисляют деньги поставщикам ресурсов.

Вначале разделение функций заказчика и подрядчика происходят в структуре администрации местного самоуправления. Функции заказчика выполняют структурные подразделения администрации местного самоуправления, жилищно-эксплуатационные или многоотраслевые предприятия ЖКХ, обеспечивающие как обслуживание жилых домов, так и их тепло- и электроснабжение.

Создается служба единого заказчика, которая привлекает ремонтно-эксплуатационные предприятия или разделяется на несколько управляющих компаний, которые на конкурсной основе привлекают подрядные организации для обслуживания жилищного фонда.

Нередко местное самоуправление передает муниципальный заказ на весь комплекс работ многоотраслевому предприятию ЖКХ, которое становится единственным генеральным подрядчиком. В этом случае отсутствуют специальные муниципальные учреждения или предприятия как посредники между муниципалитетом и подрядчиком, получающие деньги из бюджета за размещение заказа на выпал пение ЖКУ.

Если функции службы заказчика возложены на жилищно-эксплуатационные предприятия, то они совмещают их с функциями подрядчика

Службы заказчика созданы в более чем половине субъектов РФ. Они реализуют идею муниципального заказа как эффективной формы расходования бюджетных средств и концепцию освобождения местного самоуправления как уровня власти от хозяйственных функций.

Отношения между администрацией города (района) и заказчиком оформляются муниципальным контрактом на организацию работ по оказанию жилищно-коммунальных услуг населению и другим потребителям, об управлении жилищным фондом и технологической частью с указанием источников и размеров финансирования услуг.

В муниципальном контракте определяются основные задачи организации предоставления жилищно-коммунальных услуг всем потребителям и содержание объектов ЖКХ в соответствии с действующими нормами и правилами.

В таком случае администрация ведет контроль за соблюдением всех необходимых требований к содержанию и использованию жилья, разрабатывает и заключает договора социального найма или аренды жилых и нежилых помещений, обеспечивает необходимый уровень финансирования.

Заказчик в данном случае несет ответственность на содержание жилого фонда в надлежащем состоянии.

Затраты на производство жилищно-коммунальных услуг включают в себя:

- материальные затраты, в том числе расходы на сырье и материалы;
- топливо;
- энергию;

- затраты на оплату труда;
- отчисления на социальные нужды;
- амортизацию основных средств и другие расходы.

Администрация осуществляет финансирование заказчика в виде ассигнований на заработную плату и дотаций на убытки, в том числе и на погашение разницы в тарифах, благоустройство, капитальный ремонт.

В функции службы заказчика входят ведение договорных отношений на всех уровнях оказания услуг, формирование муниципального заказа на услуги ЖКХ, организация предоставления субсидий населению по оплате услуг, контроль за предоставлением услуг и их оплатой. Заказчик заключает договоры с предприятиями - исполнителями услуг и поставщиками ресурсов.

С поставщиками коммунальных услуг заключается соглашение, при этом со стороны продавца выступает коммунальное предприятие, а со стороны покупателя - заказчик и администрация муниципального образования. Причем заказчик несет ответственность перед подрядчиком в пределах платежей населения, а администрация муниципального образования - в пределах сумм бюджетного дотирования коммунальных услуг.

Служба заказчика может функционировать без наличия управляющей компании или при ее учреждении. При отсутствии управляющей компании ее функции исполняет служба заказчика.

В свою очередь управляющая компания обязана поддерживать в надлежащем состоянии жилой многоквартирный дом, заключать договора и осуществлять контроль за их соблюдением, выбирать подрядчиков, которые будут выполнять работы на определенном жилищном фонде, а также производить сбор платежей с граждан за жилищно-коммунальные услуги.

С целью осуществления контроля над деятельностью в сфере жилищных отношений, существуют следующие виды власти:

Таблица 2 - Полномочия органов государственной власти на федеральном уровне

Наименование органа исполнительной власти	Полномочия
<p>Министерство строительства России и жилищно-коммунального хозяйства РФ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определения порядка разработки, согласования и утверждения инвестиционных программ в сфере теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения; - вопросы коммерческого учета тепловой энергии, воды, сточных вод; - порядок определения целевых показателей надежности и качества поставляемых товаров, оказываемых услуг;
<p>Министерство энергетики РФ</p>	<ul style="list-style-type: none"> -обеспечение энергетической безопасности; -производства и использование топливно-энергетических ресурсов; -разработка предложений в области энергосбережения и обеспечения безопасности при функционировании и развитии топливно-энергетического комплекса;
<p>Федеральная служба по тарифам РФ</p>	<ul style="list-style-type: none"> -методические указания по расчету регулируемых цен (тарифов) в сфере теплоснабжения; -методические указания по расчету регулируемых тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения; - мониторинг платы граждан; -стандарты раскрытия информации организациями коммунального комплекса, в сфере теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения;

Таблица 3 – Полномочия органов государственной власти на региональном уровне

Наименование органа исполнительной власти	Полномочия
Государственная жилищная инспекция	<ul style="list-style-type: none"> -осуществляет надзор за соблюдением законов в сфере эксплуатации жилых домов; - надзор за соблюдением законов в сфере коммунальных сетей; - надзор за соблюдением прав жильцов;
Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	<ul style="list-style-type: none"> - рассмотрение материалов по проверкам, проведённым Госжилинспекцией, муниципальными образованиями, если были выявлены нарушения по статьям КоАП, рассмотрение которых входит в полномочия Роспотребнадзора; - надзор и контроль над исполнением санитарного законодательства; - обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей коммунальных услуг, законных интересов неопределенного круга потребителей ЖКУ;
Орган тарифного регулирования	<ul style="list-style-type: none"> -установление тарифов на электрическую энергию, тепловую энергию, услуги газоснабжения (розничная цена), водоснабжения и водоотведения; - контроль над применением тарифов на электрическую энергию, тепловую энергию, услуги водоснабжения и водоотведения; - контроль за раскрытием информации регулируемые организациями.

Из приведенных таблиц видно, насколько вопрос, связанный с жилищными отношениями затрагивает государственную власть на всех её уровнях.

Вывод: Для обеспечения эффективной системы управления и обслуживания муниципального жилищного фонда в России решаются задачи по внедрению конкурентных отношений, развитию инициативы собственников жилья, созданию условий для управления многоквартирными домами. Развитию конкурентных отношений и частной инициативы в жилищно-коммунальном комплексе города в частности способствует увеличению бюджетного финансирования в части обновления и реконструкции основных фондов

Функционирование жилищно-коммунального хозяйства имеет особую значимость для дальнейшего повышения качества предоставления коммунальных услуг, в связи с ростом недовольства граждан предоставляемыми им услугами в данной сфере свидетельствует о том, что необходимо усилить функцию государственного контроля в данной сфере, а также усовершенствование деятельности государственных органов в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

2. Оптимизация механизма договорных отношений между управляющей компанией и собственниками жилых домов

2.1. Основные принципы организации деятельности по оказанию коммунальных услуг в управляющей компании ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат»

Общество с ограниченной ответственностью «Жилищно-эксплуатационный комбинат» было создано 20 декабря 2002 года. Общество создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

ООО «ЖЭК» является юридическим лицом. Данное общество руководствуется в своей деятельности нормативно-правовыми актами, а именно Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», а также уставом общества.

Общество имеет в свое собственности обособленное имущество, которое учитывается на его самостоятельном балансе. Также может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, исполнять обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Основной целью ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» является удовлетворение общественных потребностей юридических и физических лиц в работах и услугах, а также получение прибыли.

К основным задачам ООО «ЖЭК» можно отнести:

- осуществлять контроль над содержанием жилищного фонда коммунального хозяйства;
- формировать план текущего ремонта жилищного фонда, находящегося в его управлении;
- осуществлять формирование плана ремонта объектов коммунального хозяйства;
- осуществлять контроль над благоустройством территорий в районе;
- реализовывать жилищные программы на территории своего района.

К перечню услуг управляющей компании относятся услуги по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме и предоставление собственникам (нанимателям) помещений многоквартирных домов коммунальных услуг:

- отопление;
- электроснабжение;
- горячее и холодное водоснабжение;
- водоотведение.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ №491 от 13.08.2006 г. (ред. от 09.09.2017 г.) "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность".

В состав общего имущества в многоквартирном доме включаются помещения в доме, которое не является частями квартир и предназначенное для обслуживания более чем одного жилого помещения или же нежилого, а также межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, коридоры, технические этажи, подвалы, в которых находятся инженерные коммуникации, мусоропроводы, а также иное обслуживающее оборудование.

Также в состав общего имущества входят крыши, ограждающие несущие конструкции, механическое и электрическое оборудование, системы холодного и горячего водоснабжения, которые состоят из стояков, ответвлений исходящих от стояков.

В данном составе также располагаются внутридомовая инженерная система водоотведения, которая состоит из канализационных выпусков, фасонных частей, стояков, заглушек, вытяжных труб, водосточных воронок, прочисток, ответвлений от стояков до первых стыковых соединений, а также другого оборудования, расположенного в этой системе.

К системе электроснабжения включают вводные шкафы, вводно-распределительные устройства, аппаратуры защиты, контроля и управления, коллективные (общедомовые) приборы учета электрической энергии, этажные щитки и шкафы, осветительные установки помещений общего пользования, электрические установок систем дымоудаления, систем автоматической пожарной сигнализации внутреннего противопожарного водопровода, грузовых, пассажирских и пожарных лифтов, автоматически запирающихся устройств дверей подъездов многоквартирного дома.

В ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» разработан перечень работ и услуг по содержанию общего имущества многоквартирных домов. Данный список содержит разделы, которые включает те или иные виды работ.

Общество производит такие работы как: уборка лестничных клеток. В неё входит влажное подметание один раз в неделю, а также мытьё полов – раз в неделю. Следующий раздел это очистка и содержание придомовой территории. В летнее время в нее входит подметание, а также уборка мусора. В зимнее время – это очистка территории от снега, обработка песко-соляной смесью, вывоз мусора с территории дома.

Освещение мест общего пользования. В него входит мелкий ремонт электропроводки в помещениях общего пользования. Производится санитарная обработка чердаков, подвалов, а именно дератизация и дезинфекция, а также плановые осмотры жилых зданий и профилактические осмотры внутридомовых инженерных сетей.

Следующий раздел это работы направленные на ликвидацию аварийных ситуаций. В неё входит устранение аварийных повреждений систем водопровода, отопления и канализации, которые обслуживает управляющая компания.

Также ликвидация повреждений во внутренних сетях электроснабжения, которые обслуживает компания и аварийная служба. Для ликвидации повреждений, на место выезжает аварийная бригада в любое время суток. В её состав входит слесарь-техник и электрик.

Существует раздел, который отвечает за работы, которые организация выполняет при подготовке жилого фонда к сезонной эксплуатации. В весенне-летний период это работы по укреплению водосточных труб, колен, воронок, консервация систем центрального отопления, а также производится ремонт просевших отмосток.

При выполнении работ в осеннее-зимний период проводится замена разбитых стекол в помещения общего пользования, утепляются чердачные покрытия, производится утепление трубопроводов в чердачных и подвальных помещениях, а также ремонт, регулировка и испытание систем отопления. Проводится прочистка дымовентиляционных каналов.

Дома имеющие центральное отопление прочистка проводится один раз в год, при печном отоплении три раза в год. Также осуществляется ремонт и укрепление входных дверей.

В данном перечне содержится раздел, который охватывает прочие работы. К ним относится удаление с крыш снега и наледей, очистка кровли от мусора и грязи, осуществляется уборка и очистка придомовой территории.

Также в соответствии с Постановлением Правительства РФ №290 от 03.04.2013 года перечень может содержать иные работы, которые предусмотрены минимальным перечнем работ и услуг, необходимые для обеспечения надлежащего имущества многоквартирного дома.

Организационная структура управления ООО «Жилищно эксплуатационный комбинат» - это форма управления, которая определяет состав, порядок взаимодействия и подчиненность элементов, находящихся внутри него.

Для каждой организации характерен определенный вид структуры управления. Всего выделяют шесть видов таких структур. К ним относят:

- линейная структура (отдельные функциональные подразделения отсутствуют);
- линейная штабная организационная структура (управление сосредоточено в штабе);

- функциональная организованная структура (происходит деление на элементы, каждый из которых имеет свои функции и задачи);
- линейно-функциональная организационная структура (каждое подразделение занимается решением специфических задач);
- дивизиональная организационная структура (распределение обязанностей происходит исходя из выпускаемой продукции и по региону);
- матричная организационная структура (группы находятся в двойном подчинении, которые создаются на время)[33, с.132-134].

Для ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» характерна линейная структура управления. Во главе данной структуры находится руководитель организации, который наделен полномочиями и осуществляет руководство подчиненных ему работников.

При линейной структуре соблюдается принцип единоначалия, то есть один представитель структуры осуществляет управление, подчиненные сотрудники выполняют распоряжения одного руководителя.

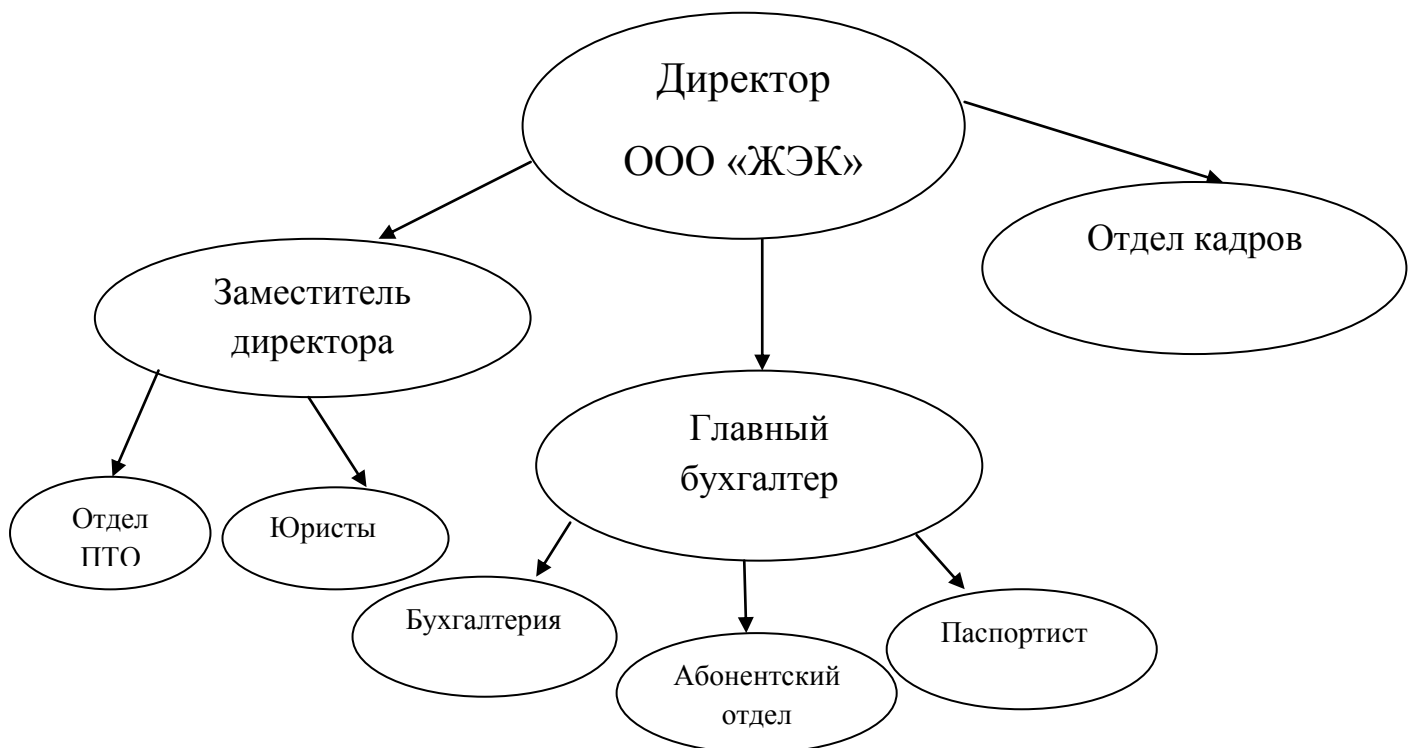


Рисунок 1 - Организационная структура управления ООО «ЖЭК».

Вывод: Общество с ограниченной ответственностью «Жилищно-эксплуатационный комбинат» было создано 20 декабря 2002 года. Общество создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, а также Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью». Основной целью ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» является удовлетворение общественных потребностей юридических и физических лиц в работах и услугах, а также получение прибыли.

К основным задачам ООО «ЖЭК» относятся: осуществление контроля над содержанием жилищного фонда коммунального хозяйства; формирование плана текущего ремонта жилищного фонда, находящегося в его управлении; осуществление формирования плана ремонта объектов коммунального хозяйства; осуществление контроля над благоустройством территорий в районе; реализация жилищных программ на территории своего района.

Общество производит такие работы как: уборка лестничных клеток. В неё входит влажное подметание один раз в неделю, а также мытьё полов – раз в неделю. Следующий раздел это очистка и содержание придомовой территории. В летнее время в неё входит подметание, а также уборка мусора. В зимнее время – это очистка территории от снега, обработка песко-соляной смесью, вывоз мусора с территории дома.

Для ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» характерна линейная структура управления. Во главе данной структуры находится руководитель организации, который наделен полномочиями и осуществляет руководство подчиненных ему работников.

При линейной структуре соблюдается принцип единоначалия, то есть один представитель структуры осуществляет управление, подчиненные сотрудники выполняют распоряжения одного руководителя.

2.2. Основные показатели эффективности деятельности управляющей компании в сфере предоставления коммунальных услуг населению

Задолженность по оплате за жилищные и коммунальные услуги в сфере ЖКХ на сегодняшний день остается актуальной проблемой. Многие управляющие компании объясняют низкое качество обслуживания - сложным финансово-экономическим положением компании, которое в свою очередь связано с задолженностями по платежам.

Финансовое состояние компании - это её возможность осуществлять выделение средств и ресурсов для достижения намеченных целей. Данное состояние можно охарактеризовать как систему показателей, которые будут отражать производственно-хозяйственную деятельность организации, у которой в наличии имеются финансовые ресурсы и данное предприятие может их использовать [17, с.96-98].

Главной задачей финансовой деятельности управляющей компании является сбор средств с собственников и реализация их в управлении и обслуживании многоквартирных домов.

Источником финансирования управляющих компаний жилищно-коммунальных хозяйства являются денежные средства предоставляемые собственниками жилых помещений за коммунальные услуги и жилое помещение.

Данная плата включает в себя:

- плата за содержание жилого помещения,
- плата за коммунальные ресурсы, за содержание и текущий ремонт;
- взнос на капитальный ремонт;
- плата за коммунальные услуги.

Для проведения внешнего финансового анализа деятельности управляющей компании необходимо провести оценку финансового состояния и финансовых результатов.

Осуществляя анализ финансового состояния, специалисты используют разные методы и способы анализа, применяя абсолютные и относительные показатели.

Самые часто встречающиеся финансовые коэффициенты, которые возникают при сопоставлении разных статей бухгалтерской отчетности и баланса. Во время анализа деятельности управляющей компании выполняют определенные действия.

Данная процедура основывается на таких действиях как: оценивание платежеспособности, ликвидности и рыночной устойчивости организации. Анализируются показатели прибыли (абсолютные, относительные).

К абсолютным показателям прибыли относят суммы прибыли предприятия за отчетный период, к относительным относят показатели, которые отражают эффективность деятельности предприятия.

Далее происходит анализ привлечения собственного капитала и заемных средств.

Выделяют несколько видов анализов управляющих компаний ЖКХ. К одному из них относят анализ рентабельности управляющей компании. Показатель экономической эффективности это размер прибыли, который относится к показателю вложений либо затрат, а также иной схожий показатель.

Бухгалтерский баланс указывает эту прибыль как чистую величину, которая остается после выплата налога на прибыль.

Данный показатель не учитывают для расчета экономической эффективности, в связи с тем, что размер налога не должен исказить величину основного итога финансовой деятельности организации.

Отчеты, которые содержат сведения о прибыли организации и убытках включают в себя пункты, которые указывают прибыль до налогообложения, отражающиеся в сумме на отчетную дату.

Осуществляя оценку рентабельности, данные показатели используют в среднем исчислении [35, с.304-305].

Экономическая эффективность имеет следующие показатели:

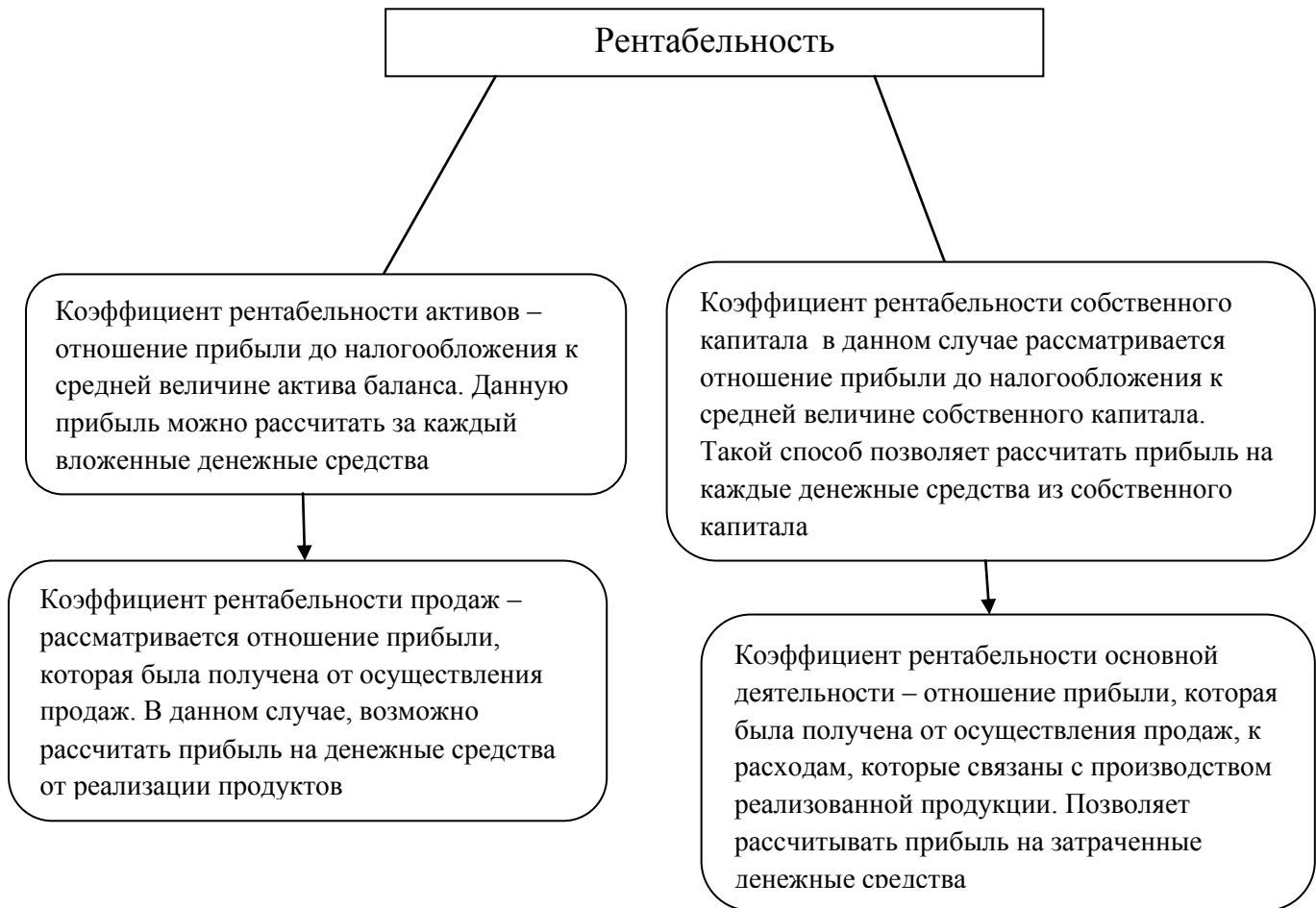


Рисунок 2 - Показатели экономической эффективности управляющей организации.

Следующий вид анализа управляющих компаний ЖКХ это анализ платежеспособности. В данном случае рассматривается способность управляющей компании производить оплату имеющихся у них долгов в указанный срок. В таких случаях соотносят платежные средства дебиторскую краткосрочную задолженность, денежные средства, краткосрочные финансовые вложения с платежными обязательствами.

К платежным обязательствам относят краткосрочные обязательства, к которым можно отнести и краткосрочные займы, кредиты, а также кредиторскую задолженность, которую необходимо погасить в течение одного года.

Показатели платежеспособности состоит их коэффициента абсолютной ликвидности, который показывает величину денежных средств на каждый рубль долга. Коэффициент быстрой ликвидности указывает на степень покрытия текущих

долго ликвидными активами, в свою очередь общий коэффициент платежеспособности показывает на возможную степень покрытия текущих долго платежными средствами.

Также существует анализ финансовой устойчивости организации. Данный способ позволяет оценивать независимость управляющей компании, то есть организация не должна зависеть от внешнего финансирования. Существует ряд коэффициентов, если управляющая компания их соблюдает, то она считается независимой[27,с.56-58].

Коэффициент финансовой независимости, позволяет показать, какую долю денежные средства организации составляют в общей сумме источников финансирования.

Следующий показатель – это коэффициент финансовой устойчивости. Если данный показатель равен 0,6 или же больше, при таком значении финансовая устойчивость будет нормальной. Он показывает, какая часть активов финансирует за счет устойчивых пассивов.

Коэффициент капитализации показывает объем затраченных средств управляющей компании на каждый рубль собственных средств. В норме данный коэффициент должен быть либо меньше 1,5, либо равен данному показателю, то есть в таком случае компания является финансово независимой от внешних источников.

Следующий вид анализа управляющей компании это анализ деловой активности организации. Данный показатель определяет результативность финансовой деятельности, которая возможна при росте объема продаж, а также скорости оборота денежных средств.

Если оборот денежных средств в управляющей компании происходит быстрее, тем быстрее организации получит реальные деньги, от чего зависит ее финансовая устойчивость и платежеспособность.

Также данный анализ имеет свои показатели. Коэффициент общей оборачиваемости имущества показывает используемое имущество, и скорость его

оборота за определенный период времени. На количество оборотов материальных средств указывает коэффициент оборачиваемости материальных средств.

Для того, чтобы определить на протяжении какого времени дебиторская задолженность становилась денежными средствами существует коэффициент оборачиваемости дебиторской задолженности. Срок оборачиваемости дебиторской задолженности указывает период, за который погашается дебиторская задолженность.

Следующий показатель – это коэффициент отдачи собственного капитала, который определяет скорость его оборота и указывает, какая сумма выручки происходит на один рубль собственного капитала. Коэффициент фондоотдачи указывает на успешность применения основных средств.

Период погашения задолженности поставщиками указывает на период, за который задолженность поставщиками и подрядчиками погашается.

На примере ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» г. Бугуруслана рассмотрим основные финансово-экономические показатели.

ООО «ЖЭК» был создан в 2002 году в соответствии с гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью». Основной целью общества является удовлетворение общественных потребностей юридических и физических лиц в работах, услугах.

Основными видами деятельности ООО «Жилищно-эксплуатационного комбината» является управление, эксплуатация, обслуживание, содержание, капитальный и текущий ремонт жилого фонда, внутридомовых инженерных сетей, ремонт технологического оборудования; удаление (вывоз) твердых бытовых отходов с придомовых территорий; уборка придомовой территории и аналогичная деятельность. В настоящий момент численность рабочих составляет 70 человек.

Согласно сведениям о доходах за отчетный период с 01.01.2016 года по 31.12.2016 года, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (согласно данным раздельного учета доходов и расходов) составило 33 190 710.00 рублей.

На основании сведений о расходах за отчетный период с 01.01.2016 года по 31.12.2016 года, в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами составило – 32 847 131.00 рублей.

Изучая задолженность управляющей компании перед ресурсоснабжающей организацией, за коммунальные ресурсы составило 0.00 рублей.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 17.08.2012 года №686-п «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг на территории Оренбургской области» потребление коммунальных услуг по отоплению в жилых помещениях составляет:

Таблица 4- Нормативы потребления на территории Оренбургской области

Наименование муниципального образования	Норматив потребления по отоплению Гкал на 1 кв.м.
город Бугуруслан	0,0360
город Бузулук	0,0343
город Новотроицк	0,0429
город Медногорск	0,0394
город Орск	0,0360

Также были изучены тарифы, установленные на территории городского округа города Гай Оренбургской области. Данные тарифы установлены в соответствии с нормативно-правовым актом, а именно Постановлением Правительства РФ от 20.12.2016 года №1923-пА «Об установлении тарифа и утверждении программы Муниципальному унитарному предприятию жилищно-коммунального хозяйства г. Гая в сфере холодного водоснабжения (питьевое (техническое) водоснабжение, транспортировка воды) на период реализации с 01.01.2017 года по 31.12.2017 года».

Таблица 5- Нормативы потребления на территории Оренбургской области

Наименование населенного пункта	Норматив потребления
город Гай	26,24 руб/куб.м.
поселок Репино	15,73 руб/куб.м.
поселок Ириклинский	9,50 руб/куб.м.
село Вишневое	40,19 руб/куб.м.
село Халилово	62,80 руб/куб.м.

Также в ходе исследования были изучены нормативы потребления в городе Бугуруслане. Стоимость содержания жилья с 01.07.2017 года по 31.12.2017 года за 1 кв.м.(руб.коп) в среднем составило 15.70. Стоимость ВДГО за 1 кв.м (руб.коп) составило от 0,17 до 0,61.

Тарифы (плата за услуги по водоснабжению, водоотведению, горячему водоснабжению, отоплению, вывозу мусора) с 01.07.2012 года по 31.08.2012 года.

Таблица 6 - Тарифы по водоснабжению, водоотведению, горячему водоснабжению, отоплению, вывозу мусора

Плата за водопотребление с человека руб.коп. (усредненные)	Плата за водоотведение	Плата за ГВС с 1 человека	Плата за отопление 1 кв.м с НДС	Содержание жилья за 1 кв.м. (руб.коп)	Вывоз мусора с 1 человека (руб.коп)
84,89-117,90	3 5,00-40,43	265, 20	28, 31	11, 43	33,41

Вывод: Финансовое состояние компании – это её возможность осуществлять выделение средств и ресурсов для достижения намеченных целей. Данное состояние

можно охарактеризовать как систему показателей, которые будут отражать производственно-хозяйственную деятельность организации, у которой в наличии имеются финансовые ресурсы и данное предприятие может их использовать. Выделяют несколько видов анализов управляющих компаний ЖКХ. К одному из них относят анализ рентабельности управляющей компании.

Бухгалтерский баланс указывает эту прибыль как чистую величину, которая остается после выплата налога на прибыль. Платежеспособность рассматривает способность управляющей компании производить оплату имеющихся у них долгов в указанный срок. Также существует анализ финансовой устойчивости организации. Данный способ позволяет оценивать независимость управляющей компании, то есть организация не должна зависеть от внешнего финансирования. Следующий вид анализа управляющей компании это анализ деловой активности организации. Данный показатель определяет результативность финансовой деятельности, которая возможна при росте объема продаж, а также скорости оборота денежных средств.

Основными видами деятельности ООО «Жилищно-эксплуатационного комбината» является управление, эксплуатация, обслуживание, содержание, капитальный и текущий ремонт жилого фонда, внутридомовых инженерных сетей, ремонт технологического оборудования; удаление (вывоз) твердых бытовых отходов с придомовых территорий; уборка придомовой территории и аналогичная деятельность. В настоящий момент численность рабочих составляет 70 человек.

Согласно сведениям о доходах за отчетный период с 01.01.2016 года по 31.12.2016 года, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (согласно данным раздельного учета доходов и расходов) составило 33 190 710.00 рублей. На основании сведений о расходах за отчетный период с 01.01.2016 года по 31.12.2016 года, в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами составило – 32 847 131.00 рублей.

2.3. Организация взаимодействия с потребителями по предоставлению жилищно-коммунальных услуг

Проблема неплатежей за жилищные и коммунальные услуги всегда была очень важной для предприятий ЖКХ. Задолженность населения по оплате жилья и коммунальных услуг - наиболее распространенный вид долгов. Для эффективной организации работы с долгами необходимо, прежде всего, оптимизировать систему взаимодействия предприятия с потребителем в сфере получения платежей за услуги.

Основным видом деятельности предприятия - является предоставление услуг, а также удовлетворение общественных потребностей юридических и физических лиц в работах, товарах и услугах, получение прибыли. Они обязаны обеспечить всех жителей домов ресурсами, в необходимом объеме и, которые будут соответствовать всем стандартам качества.

К коммунальным ресурсам относятся: горячая вода, электрическая энергия, газ, бытовой газ, тепловая энергия и твердое топливо.

Существует нормативно-правовой акт, регулирующий общественные отношения, возникающие в сфере предоставления коммунальных услуг, а именно: Постановление правительства РФ от 23.05.2006 г. «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам». Для более полного понимания организация предоставления услуг, рассмотрим основные понятия.

Исполнителем в сфере предоставления коммунальных услуг является как индивидуальный предприниматель, так и любое другое юридическое лицо, которые предоставляют гражданам коммунальные услуги, лицо, которое производит или приобретает коммунальные ресурсы и отвечает за обслуживание инженерных систем.

Также исполнителем выступают управляющие компании, товарищества собственников жилья, жилищные потребительские кооперативы, а также иные организация, которые производят или приобретают коммунальные ресурсы.

Потребителями коммунальных ресурсов являются граждане, которые пользуются данными услугами для своей жизнедеятельности, если это потребление не связано с предпринимательской деятельностью.

ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» в своем управлении имеет 65 многоквартирных домов. Среди них находятся многоквартирные жилые дома этажностью от двух до пяти.

Категории граждан проживающих в домах разнообразная. В основном проживают работающие граждане со средним достатком. Также проживают граждане, занимающиеся индивидуальным предпринимательством. Меньшую долю составляют лица, не имеющие источника доходов.

С такой категорией граждан в дальнейшем возникают проблемы, так как задолженность по оплате за коммунальные услуги у них растет, а денежных средств на погашение суммы долга, не имеется.

Ресурсоснабжающей организацией является юридическое лицо, не зависимо от его организационно-правовой формы, а также это может быть индивидуальный предприниматель, который производит продажу коммунальных ресурсов.

В городе Бугуруслан существует несколько ресурсоснабжающих организаций.

ООО "ТЕПЛОВОДОСНАБЖЕНИЕ" - занимается распределением пара и горячей воды (тепловая энергия), производит, передает и распределяет пар и горячую воду (тепловую энергию), производит пар и горячую воду (тепловой энергии) котельным.

ООО "ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ" - занимается производством, передачей и распределением пара и горячей воды (тепловой энергии).

АО Газпром газораспределение Структурное подразделение Бугурусланмежрайгаз - специализированная газораспределительная организация, обеспечивающая безопасное и бесперебойное газоснабжение потребителей Оренбургской области.

ООО «Водопроводное - канализационное хозяйство» - это организация, которая осуществляет отпуск воды из системы водоснабжения и прием сточных вод в систему канализации и эксплуатирующее эти системы.

ООО «Оренбургэнергосбыт» - данная компания занимается сбытом электрической энергии с 1999 года.

Коммунальные услуги - предоставление исполнителем коммунальных ресурсов, таких как горячее, холодное водоснабжение, отопление, газоснабжения, необходимые для комфортного проживания граждан в жилых помещениях.

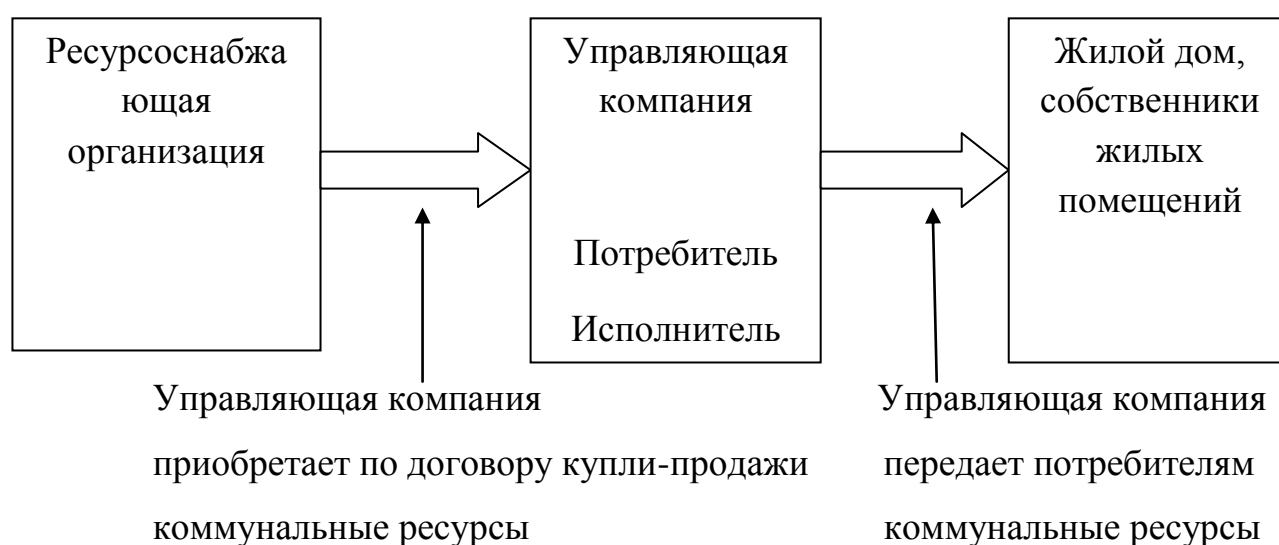


Рисунок 3 - Предоставление коммунальных ресурсов потребителю

Для того, что потребитель мог получать коммунальные ресурсы, необходимо заключить соответствующий договор. В таком случае между управляющими компаниями и ресурсоснабжающими организациями заключается договор купли продажи (поставки) коммунальных ресурсов. В данном договоре указываются права и обязанности сторон, а также нормы гражданского права.

Данный договор регулируется такими нормативно-правовыми актами как:

- Федеральный закон № 35 – ФЗ «Об электроэнергии» от 26.03.2003 года;
- Правила пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации, утвержденные правительством РФ от 12.02.1999 года № 167;

- Федеральный закон № 69 «О газоснабжении в Российской Федерации» от 31.03.1991 года.

В случае непосредственного управления многоквартирным домом собственник жилого помещения заключает договор о приобретении коммунальных ресурсов с соответствующей ресурсоснабжающей организацией. В данном случае организация будет нести ответственность за режим и качество предоставления ресурсов в жилые дома[43, с.97-99].

Управляющие компании должны предоставлять информацию обо всех своих службах, представительствах, организациях осуществляющих расчет с потребителями, а также информация об аварийно-диспетчерской службе, контактных телефонах и режиме работы организации.

Представители управляющих организаций осуществляют сбор сведений о собственниках жилых помещений, характеристики помещений, видах предоставляемых услуг, открывают лицевого счета, заводят карточки собственника жилого помещения, запрашивают правоустанавливающие документы.

Для взаимодействия собственников жилых помещений с управляющей организацией собственники выбирают уполномоченных лиц, председателей или членов совета дома, для осуществления вопросов управления многоквартирным домом.

В случаях, если выбранное собственниками лицо по каким-либо причинам не сможет осуществлять свои функции, то его обязанности временно может осуществлять один из собственников жилого помещения.

Управляющая организация вправе созывать граждан жилых помещений для производства общего собрания собственников. Данные собрания могут проводиться в форме очного, очно-заочного или заочного голосования.

Если за инициативу о проведении очередного собрания выступают собственники жилого помещения, управляющая компания не вправе им в этом отказать.

При осуществлении взаимодействия собственников с управляющими организациями при предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего

качества либо с перерывами, превышающие допустимые, собственник сообщает о данном факте в аварийно-диспетчерскую службу, в письменной и устной форме. Телефон аварийно-диспетчерской службы имеется на сайте управляющей компании.

При осуществлении звонка собственник сообщает свой адрес, вид коммунальной услуги, а также фамилия, имя отчество. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы в свою очередь сообщает гражданину сведения о лице, который принял заявку, а именно фамилию, имя, отчество, а также регистрационный номер заявки и дату её приема.

Далее если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины, по которым произошло непредставление коммунальной услуги, он обязан сообщить об этом лицу, который оставил заявку и сделать об этом отметку в журнале.

Если же причины не известны сотруднику, то он согласовывает время с потребителем и дату установления факта непредставления коммунальной услуги и проверки её качества.

Для проведения проверки и составление акта о непредставлении коммунальной услуги или ее предоставлении ненадлежащего качества, время и дата данной проверки согласовывается с потребителем. При проведении проверки в акте указывается нарушения параметров качества, время и дата начала непредставления коммунальной услуги или её предоставления ненадлежащего качества.

Далее акт подписывается потребителем и исполнителем, также данный акт может быть подписан сотрудником государственной жилищной инспекции.

Данный акт составляется в двух экземплярах. Один из которых для потребителя, а второй остается в управляющей компании.

В случаях, когда собственник оставил заявку об аварии, то данное осмотр проводится в течение двенадцати часов.

В случае возникновения споров между собственниками многоквартирных домов и управляющей компании, они разрешаются путем переговоров. Если стороны не могут достичь взаимного соглашения, что данные разногласия решаются в судебном порядке.

Претензии либо жалобы предъявляются собственниками в письменном виде, которые в дальнейшем подлежат регистрации в управляющей компании. Такая претензия может быть предъявлена в течение десяти дней от той даты, когда произошло нарушение его прав. Данные претензии или жалобы рассматриваются в управляющей компании в течение десяти дней.

Управляющая компания не вправе отказывать собственнику жилого помещения в принятии претензии либо жалобы.

Главной целью организации является удовлетворение общественных потребностей в работах, товарах и услугах и в дальнейшем получение прибыли. Однако, существует ряд проблем, с которыми и по сегодняшний день сталкиваются управляющие компании.

Одна из таких причин – это качество и объем предоставляемых услуг. Данная проблема связана с изношенностью жилищных фондов и недостаточностью мощностей. Старые коммуникации, такие как водопровод, канализация, электрические сети работают неэффективно, при этом затрачивается большое количество энергии, которую в последующем оплачивают потребители.

Также одна из проблем в том, что граждане потребляют с каждым годом большое количество электроэнергии, которые превосходят заложенный потенциал мощности сетей. Большая нагрузка приводит к сбоям в процессе эксплуатации и отключениям.

В связи с этим, среди населения, происходят недовольства качеством предоставляем услуг. Что в дальнейшем приводит к задолженностям по оплате за коммунальные услуги. Отсюда следует, что коммунальная инфраструктура нуждается в скорейшей модернизации.

Вывод: ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» в своем управлении имеет 65 многоквартирных домов. Среди них находятся многоквартирные жилые дома этажностью от двух до пяти.

Категории граждан проживающих в домах разнообразная. В основном проживают работающие граждане со средним достатком. Также проживают граждане, занимающиеся индивидуальным предпринимательством. Меньшую долю

составляют лица, не имеющие источника доходов. С такой категорией граждан в дальнейшем возникают проблемы, так как задолженность по оплате за коммунальные услуги у них растет, а денежных средств на погашение суммы долга, не имеется.

Основной функцией предприятия - является предоставление услуг. Оно обязано обеспечить всех жителей домов ресурсами, в необходимом объеме и, которые будут соответствовать всем стандартам качества.

Существует нормативно-правовой акт, регулирующий общественные отношения, возникающие в сфере предоставления коммунальных услуг, а именно: Постановление правительства РФ от 23.05.2006 г. «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам».

Для взаимодействия собственников жилых помещений с управляющей организацией собственники выбирают уполномоченных лиц, председателей или членов совета дома, для осуществления вопросов управления многоквартирным домом.

В случаях, если выбранное собственниками лицо по каким-либо причинам не сможет осуществлять свои функции, то его обязанности временно может осуществлять один из собственников жилого помещения.

Однако, существует ряд проблем, с которыми и по сегодняшний день сталкиваются управляющие компании. Одна из таких причин – это качество и объем предоставляемых услуг. Данная проблема связана с изношенностью жилищных фондов и недостаточностью мощностей. Потребители остаются недовольными качеством предоставляемых услуг, что в последующем ведет в дебиторской задолженности. Отсюда следует, что коммунальная инфраструктура нуждается в скорейшей модернизации.

3. Совершенствование взаимодействия с собственниками жилых помещений по предоставлению услуг ЖКХ

3.1. Концепция взаимодействия управляющей компании с собственниками жилых помещений

Жилищно-коммунальная сфера одна из отраслей муниципального хозяйства, от функционирования которой зависит жизнедеятельность всего населения. Отрасль жилищно-коммунального хозяйства связана с повседневными интересами граждан и в её функции входит обслуживание материально-бытовых потребностей в жилищно-коммунальных услугах. Однако в жилищно-коммунальном хозяйстве существует ряд проблем, одной из которых является дебиторская задолженность по оплате услуг.

Данная задолженность перед предприятиями ЖКХ происходит в результате, если граждане не производят оплаты за потребляемыми ими ресурсами, в прописанный в договоре, либо установленный законом срок.

Выделяют несколько видов задолженностей граждан:

- текущая – долг возникающей перед предприятием за текущий месяц;
- просроченная – вид долга, который возникает в период времени от одного месяца до трех;
- безнадежная – долг, имеющий срок свыше полугода. Также данный долг может происходить в результате смены собственника квартиры[34,с.722-724].

В соответствии со ст.153 ЖК РФ граждане и организации обязаны своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги.

Данная обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает:

- нанимателя жилого помещения по договору социального найма с момента заключения такого договора;

- нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования с момента заключения данного договора;
- арендатора жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения соответствующего договора аренды;
- нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения такого договора;
- члена жилищного кооператива с момента предоставления жилого помещения жилищным кооперативом;
- собственника помещения с момента возникновения права собственности на такое помещение;
- лица, принявшего от застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) после выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию помещения в данном доме по передаточному акту или иному документу о передаче, с момента такой передачи;
- застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) в отношении помещений в данном доме, не переданных иным лицам по передаточному акту или иному документу о передаче, с момента выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию[28,с.401-403].

К основным причинам долгов среди населения за коммунальные услуги можно отнести следующие:

- временные финансовые трудности у граждан;
- постоянно низкий доход граждан;
- нежелание вносить плату за коммунальные платежи, так как часть граждан считает, что качество предоставляемых услуг не соответствуют цене;
- отсутствие в живых собственника квартиры;
- проживание собственника квартиры в другом городе (стране);

Также на практике происходят случаи, когда собственники квартир элементарно забывают про оплату коммунальных платежей. Но, как правило, срок

такой задолженности составляет не более трех месяцев и при напоминании такой категории граждан о задолженности, в течении нескольких дней сумма долга погашается.

Для более четкого представления о количестве граждан имеющих задолженности по оплате за коммунальные услуги, которые накопились в течении одного года, была составлена диаграмма (рис. 1). Из нее видно, что большее количество граждан имеют долги за 4 календарных месяца.

В ходе обработки данных по задолженности граждан за один год, было установлено, что наибольшие суммы долга имеются за 4 месяца (рис. 2).



Рисунок 1- Диаграмма количества должников



Рисунок 2 - Гистограмма сумм задолженности

Как было указано ранее, одной из причин возникновения задолженности граждан в сфере ЖЭК является нахождения собственника квартиры в другом городе или стране. В данном случае, из-за юридической неграмотности собственник квартиры считает, что если он не проживает в своем жилище, он и не обязан за него платить и предупреждать управляющую компанию об его отсутствии и сроках его нахождения в другом регионе[40, с.42-45].

В таком случае, у организации отсутствует информация о собственнике, что приводит к проблеме в работе с задолженностью.

Также еще одной причиной возникновения задолженности является смерть собственника квартиры. В таких ситуациях, родственники, получившие в наследство квартиру или доли в данном жилище, часто не приходят в управляющую компанию и не сообщают о смене собственника.

В законе же не указаны нормы, регулирующие данный вопрос. В связи с чем, это становится еще одной проблемой в установлении собственника и взыскания с него сумм задолженности.

К вышеперечисленным причинам также можно отнести безработицу, частое повышение размеров платежей за коммунальные услуги, с учетом того, что

заработная плата граждан, остается на прежнем уровне. Несвоевременная выплата заработной платы, потеря работы гражданином.

Также можно выделить такие факторы как управление одним многоквартирным домом двумя управляющими компаниями или же двумя товариществами собственников жилья.

Одним из факторов также является конфликты собственников жилья с управляющей компанией. Не редко бывают случаи, когда гражданин временно отсутствует по месту жительства и управляющая компания отказывается, производить перерасчет платежей или же не производят перерасчет по факту не предоставления в полном объеме услуг[39, с.124-130].

Для улучшения ситуации в жилищно-коммунальной среде предлагается сосредоточиться в двух направлениях по работе с задолженностями среди населения:

1. Организация правовой деятельности с неплательщиками;
2. Информационный способ работы с жильцами многоквартирных домов.

В первом случае необходимо проводить активную правовую работу с гражданами имеющие задолженности по оплате за коммунальные платежи. Формировать судебную практику и результаты исполнительного производства по взысканию задолженностей за жилищно-коммунальные услуги.

Во втором случае необходимо информировать граждан о проводимой работе в сфере дебиторской задолженности. Данная процедура в свою очередь позволит сформировать у граждан четкое понимание, того что данный вопрос является приоритетным, исследуется управляющей компанией.

Например, информировать жильцов многоквартирных домов о результатах работы по взысканию задолженностей на официальном сайте управляющей компании либо вести информационный стенд непосредственно в самой компании: где указывать информацию о снижении количества должников, о наличии судебных решений, исполнительных производств.

Вывод: Задолженность граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одним из распространенных видов задолженности. Выделяют такие виды

задолженности как: текущая – долг возникающей перед предприятием за текущий месяц; просроченная – вид долга, который возникает в период времени от одного месяца до тех; безнадежная – долг, имеющий срок свыше полугода. Существует ряд причин долгов среди населения, к таким относятся: временные финансовые трудности у граждан; постоянно низкий доход граждан; нежелание вносить плату за коммунальные платежи, так как часть граждан считает, что качество предоставляемых услуг не соответствуют цене; отсутствие в живых собственника квартиры; проживание собственника квартиры в другом городе (стране). Управляющим компаниям необходимо различными способами формировать у граждан необходимость своевременно и в полном объеме оплачивать жилищно-коммунальные услуги.

Для улучшения ситуации в жилищно-коммунальной среде предлагается сосредоточиться в двух направлениях по работе с задолженностями среди населения: организация правовой деятельности с неплательщиками и информационный способ работы с жильцами многоквартирных домов.

В первом случае необходимо проводить активную правовую работу с гражданами имеющие задолженности по оплате за коммунальные платежи. Формировать судебную практику и результаты исполнительного производства по взысканию задолженностей за жилищно-коммунальные услуги.

Во втором случае необходимо информировать граждан о проводимой работе в сфере дебиторской задолженности. Данная процедура в свою очередь позволит сформировать у граждан четкое понимание, того что данный вопрос является приоритетным, исследуется управляющей компанией.

3.2. Организация взаимодействия управляющей компании с собственниками жилья

Целью любой управляющей организации является обеспечения безопасных и комфортных условий проживания всех граждан, предоставление коммунальных и

иных услуг собственникам многоквартирных домов, которые находятся под их управлением.

Взаимодействие управляющей компании с собственниками многоквартирных домов является одним из актуальных вопросов. Четко спланированная работа в данной сфере позволит организациям, обслуживающим многоквартирные дома, сократить риски появления конфликтов между жильцами и компанией, что в последствие уменьшит неплатежность данных граждан.

Однако при сотрудничестве управляющей организации и жильцами многоквартирных домов, наблюдается противостояние между ними. Зачастую граждане сталкиваются с предоставлением некачественных услуг, невыполнением сроков работ, в результате чего они вынуждены мириться с рядом проблем.

Построение взаимодействия может быть длительным и непростым процессом. Для эффективного взаимодействия необходимо, чтобы обе стороны – управляющая компания и жильцы многоквартирных домов были заинтересованы в конечном результате своих действий [17, с.15-16].

Для сотрудничества необходимо выбрать из представителя из числа жильцов либо создать небольшую группу людей, которые будут представлять интересы жителей многоквартирных домов, а также контактировать с руководством управляющей организации.

В данном случае важно выбрать такую категорию людей, которая будет ответственно относиться к своим полномочиям при решении различного рода вопросов, учитывать мнение всех граждан при этом.

Владение знаниями в области жилищно-коммунального хозяйства, в области юриспруденции будет играть не маловажную роль и станут залогом эффективной работы.

Важную роль также играет своевременное выявление проблем. Так, управляющая компания после проведения общих собраний, осмотров состояния домов, находящихся в их управлении, при ознакомлении с технической и эксплуатационной документацией, видя проблемы, с которыми сталкиваются жильцы, должны обсуждать и принимать решения для ликвидации этих сложностей.

Жители многоквартирных домов также должны быть заинтересованы в благоустройстве своих домов. Для этих целей можно внедрить систему поощрений собственников, которые внесли больше всего вклад в благоустройство.

В данном случае, с помощью такого метода, управляющая компания получит возможность наладить контакт с жильцами многоквартирных домов.

Необходимо определять объем работ. Для этого предлагается организовывать встречи руководителю управляющей компании и выбранной категории граждан. Благодаря таким встречам жильцы многоквартирных домов будут иметь возможность через своих выбранных представителей обсуждать дальнейшее сотрудничество с организацией, позволит делать жильцам предложения по количеству работ[21, с.136-139].

Также для организации взаимодействия управляющей компании и собственников жилья предлагается разработать и внедрить онлайн чат на сайте организации, где в режиме реального времени собственники многоквартирных домов обслуживающих у данной организации будут иметь возможность получить ответы на все интересующие их вопросы.

Для этого необходимо создать диалоговое окно, в котором у жильца будет возможность оставить свой вопрос или же заказать звонок, а также добавить необходимые документы или фотографии.

Данная консультация должна будет проводиться бесплатно, о чем, в окне диалога необходимо известить гражданина.

Разработка данного онлайн чата предполагает:

- повышение лояльности граждан к управляющей организации;
- упростить и ускорить обратную связь между управляющей организацией и собственниками жилья;
- позволяет оперативно принимать заявки от граждан, с возможностью прикрепления документов и фотографий.

Перечисленные ситуации показывают нам необходимость уделения особого внимания организации взаимодействия между управляющей компанией и собственниками многоквартирных домов.

Целями такого взаимодействия являются - улучшение качества предоставляемых услуг, снижение уровня задолженности среди населения, снижения аварийности, увеличение прибыли предприятия.

Участниками данного взаимодействия будут являться жители многоквартирных домов, а также сотрудники управляющей компании. Местом проведения мероприятия будет являться ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат».

Судить о достижении целей можно анализируя следующие показатели: снижение задолженности, снижение аварийности, увеличение прибыли предприятия.

Для организации данного взаимодействия и внедрения в компанию онлайн чата необходимо определить ответственных лиц за проведение этой работы. Разработкой онлайн чата должен заниматься программист, имеющийся в штате организации. Вся необходимая материальная база для создания чата предоставляется компанией – это рабочее место, компьютер, доступ в интернет.

Для взаимодействия между управляющей компанией и жильцами домов в онлайн чате за все необходимые консультации, будут ответственные сотрудники подразделений, а именно: юридический отдел, абонентский, диспетчер, в зависимости от типа вопроса.

Указанные отделы имеют рабочие места, компьютеры и доступ в интернет для осуществления данной работы. В их обязанности войдет бесплатная консультация жильцов по интересующим им вопросам, а также осуществление звонков гражданам заказавших их в онлайн чате.

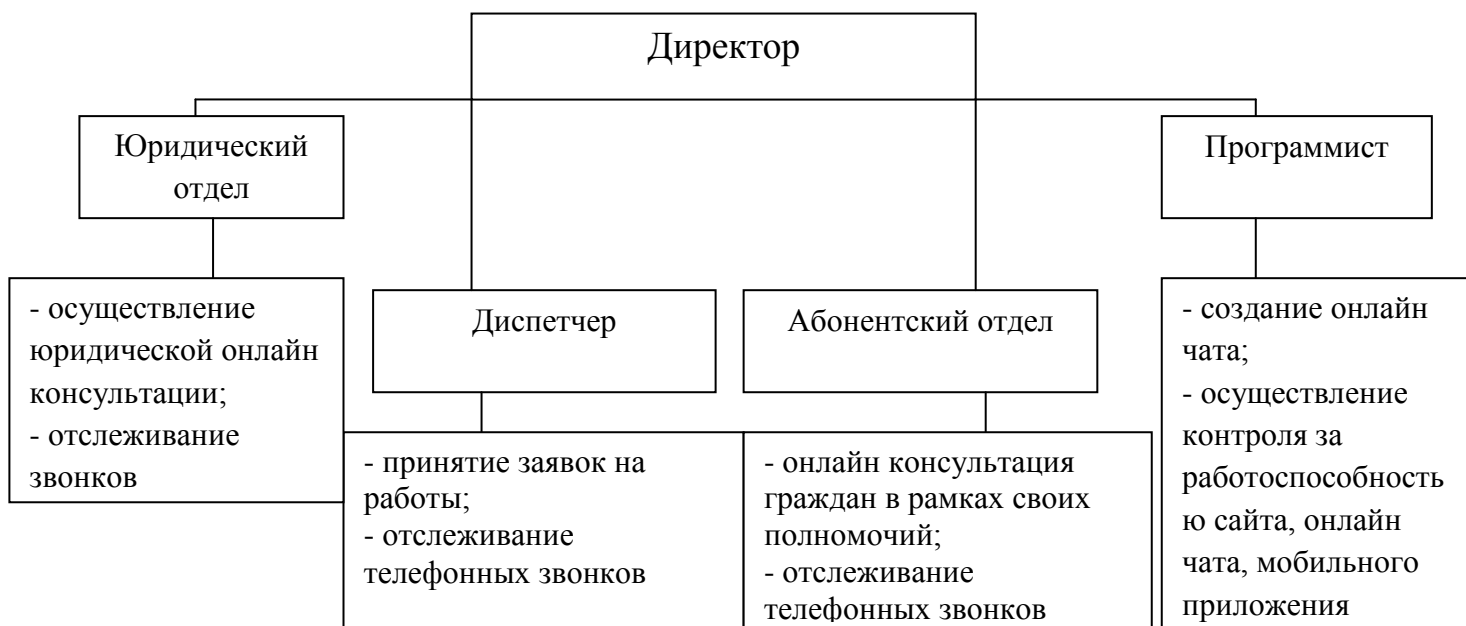


Рисунок 3 - Полномочия ответственных за взаимодействия с жильцами

О качестве выполняемой работы можно судить анализируя такие показатели как снижение задолженности, снижение аварийности, увеличение прибыли предприятия.

Вывод: Взаимодействие управляющей компании с собственниками многоквартирных домов является одним из актуальных вопросов. Четко спланированная работа в данной сфере позволит организациям, обслуживающим многоквартирные дома, сократить риски появления конфликтов между жильцами и компанией, что в последствие уменьшит неплатежность данных граждан. Для сотрудничества необходимо выбрать из представителя из числа жильцов либо создать небольшую группу людей, которые будут представлять интересы жителей многоквартирных домов, а также контактировать с руководством управляющей организации.

Также для организации взаимодействия управляющей компании и собственников жилья предлагается разработать онлайн чат на сайте организации, где в режиме реального времени собственники многоквартирных домов обслуживающих у данной организации будут иметь возможность получить ответы на все интересующие их вопросы. Что позволит повысить лояльность граждан к

управляющей организации. Упростит и ускорит обратную связь между управляющей организацией и собственниками жилья, а также позволит оперативно принимать заявки от граждан, с возможностью прикрепления документов и фотографий.

Для организации данного взаимодействия и внедрения в компанию онлайн чата необходимо определить ответственных лиц за проведение этой работы. Разработкой онлайн чата должен заниматься программист, имеющийся в штате организации. Вся необходимая материальная база для создания чата предоставляется компанией – это рабочее место, компьютер, доступ в интернет.

Для взаимодействия между управляющей компанией и жильцами домов в онлайн чате за все необходимые консультации, будут ответственные сотрудники подразделений, а именно: юридический отдел, абонентский, диспетчер, в зависимости от типа вопроса. Указанные отделы имеют рабочие места, компьютеры и доступ в интернет для осуществления данной работы. В их обязанности войдет бесплатная консультация жильцов по интересующим им вопросам, а также осуществление звонков гражданам заказавших их в онлайн чате.

3.3. Оценка экономической эффективности системы взаимодействия

В различных управляющих компаниях происходит ситуация, когда необходимо сделать выбор между несколькими действиями. Последствием любого действия будет являться решение. Управленческим решением является действие субъекта управления, которое направлено на выбор альтернативных вариантов развития организации, с наименьшими издержками.

Любое управленческое решение должно быть эффективным. Эффективность управленческих решений это главный показатель принимаемых решений, который определяется качеством решения, оказание его воздействия на изменение качества производства[29, с.659-661].

Оценка эффективности определяется множеством факторов, главными из которых является:

- компетентность и опыт работы лиц;
- степень информированности лиц проводящих работу;
- степень участия руководителей и специалистов, которые разрабатывают решение в его реализации;
- характер и степень ответственности руководителя за результат работы.

Оценка эффективности определяется следующими показателями:

- уменьшение затрат на разработку и производство. В данном случае показателем являются время, финансы, профессионализм работников.
- итог выполненной работы. Здесь ключевым является материальное и нематериальное стимулирование работников организации, а также повышение условий труда.
- необходимо проводить сравнение экономических показателей при принятии различных решений.

В настоящее время в сфере жилищно-коммунального хозяйства существует ряд проблем, которые являются следствием неэффективного управления, а также трудным финансовым положением, высокими затратами, и, как следствие, высокой степенью износа основных фондов. Следовательно, управление эффективностью жилищно-коммунальных услуг является важным приоритетом для государства.

Существуют различные методологические подходы к проблеме определения эффективности услуг и жилищно-коммунального хозяйства в частности.

Некоторые специалисты считают, что принцип повышения эффективности сферы услуг заключается в том, что при рациональном использовании имеющихся ресурсов необходимо обеспечить наиболее полное удовлетворение населения с высоким качеством услуг и культуры обслуживания.

Данное утверждение оправдано общепринятым мнением о том, что эффективность жилищно-коммунальных услуг характеризуется соотношением между результатами и расходами на различные ресурсы [16, с.107-108].

Эффективность жилищно-коммунальных услуг определяется достижением в общественных интересах максимального результата с минимальными вложениями средств и рабочей силы. Но к оценке системы жилищно-коммунального хозяйства

нельзя относить только рост предоставляемых услуг и снижение затрат. При определении эффективности важную роль играют социальные последствия.

Например, оптимизация использования ресурсов еще не означает увеличение эффективности производства, если оно сопровождается ухудшением условий труда. Увеличение числа оказываемых муниципальных услуг в результате более эффективного использования ресурсов должно быть согласовано с существующими потребностями.

Таким образом, социально значимые результаты жилищно-коммунальных услуг включают в себя удовлетворение всех потребностей общества - физических, духовных, экологических.

Большинство экономистов акцентирует внимание на таких аспектах анализа эффективности, как:

- динамика изменения затрат на предоставление муниципальных услуг;
- финансирование жилищно-коммунального хозяйства;
- изменения дебиторской и кредиторской задолженности, а также потери жилищно-коммунального хозяйства на текущий год (абсолютные и относительные значения);
- анализ тарифов и цен на коммунальные услуги;
- доля населения в оплате жилищно-коммунальных услуг;
- количество семей - получателей субсидий и объем бюджетных средств, выделяемых на их предоставление;
- количество людей-бенефициаров и объем бюджетных средств, выделяемых на энергосбережение;
- отношение числа несчастных случаев в текущем году к случившимся в предыдущем;
- уровень износа инженерных систем;
- объемы ремонта и реконструкции жилья по отношению к предыдущему году[22, с.311-314].

Перечисленные параметры можно считать достаточно обоснованными для функционирования жилищно-коммунального хозяйства. Именно эти показатели для

оценки состояния ЖКХ позволяют сделать вывод об изменениях. Тем не менее, вышеуказанные критерии должны быть дополнены следующими:

- Степень удовлетворенности ЖКХ (число жалоб и обращений населения на жилье, бесплатная возможность реализации жилищных прав и свобод и т.д.);
- Показатели предпринимательской деятельности в этой области;
- Уровень инвестиционной активности в жилищной сфере;
- Обеспечение соблюдения стандартов социальных стандартов государственной;
- Снижение затрат при оказании жилищно-коммунальных услуг в сопоставимых условиях;
- Снижение потребления топливно-энергетических ресурсов в промышленности;

Также выделяют экономическую и социальную эффективность услуг. Экономическая эффективность, как уже было указано, характеризуется соотношением между результатами и расходами на различные ресурсы. Показатели социальной эффективности относятся к полноте удовлетворения спроса на услуги[36, с.230-232].

Таким образом, коммунальные услуги должны быть не просто экономически эффективными - они должны быть оптимальными для населения.

Основными субъектами рынка жилищно-коммунальных услуг с одной стороны являются потребители (население и хозяйствующие субъекты), а с другой - производители (организации по управлению жилищным фондом, водоканал, сетки).

Каждый из субъектов обладает своими требованиями к качеству ЖКХ. С одной стороны, уровень удовлетворенности потребителя является ключевым показателем эффективности оказания жилищных услуг, поскольку он может оценить уровень жилищно-коммунальных услуг, то есть социально-экономические показатели.

С другой стороны, производители ссылаются на критерий эффективности технико-экономических показателей.

Принцип экономической эффективности не должен быть основным принципом и целью деятельности компаний сферы ЖКХ. Учитывая низкий уровень жизни населения в целом, плохое техническое оснащение и износ жилищного фонда, хронические неплатежи пользователей услуг и их низкое качество, на первый план выходит эффективность социальная, а не экономическая[42, с.289-292]. То есть минимизация затрат вряд ли может быть мерой эффективности современных коммунальных предприятий.

Очевидно, что при таких обстоятельствах и в ближайшем будущем социальные показатели должны характеризовать качество услуг, предоставляемых на основе разумных цен для потребителей.

Для эффективной работы управляющей компании также необходимо поддерживать постоянный контакт с председателями домов, а также с самими жильцами, чтобы каждый житель многоквартирного дома имел полную информацию о работе обслуживающей их организации.

В настоящее время жилищно-коммунальному хозяйству необходимо внедрению новых инновационных технологий для совершенствования и удобства работы. Предлагается внедрение мобильного приложения управляющей компании, которое позволит гражданам:

- оставлять заявки на работы;
- обращаться в аварийно-диспетчерскую службу;
- задавать любые интересующие вопросы;

Данное приложение должно поддерживаться на всех современных устройствах, позволяя гражданам быть в курсе событий находясь за пределами своего города.

Для сокращения задолженностей по оплате за жилищно-коммунальные услуги предлагается разработать и внедрить онлайн квитанции, чтобы каждый житель многоквартирного дома, пользующегося мобильным приложением и находящегося за пределами своего региона, в своем личном кабинете мог отслеживать задолженность и мог своевременно её оплатить в онлайн режиме.

В мобильном приложении предполагается наличие раздела, в котором жители, обслуживаемые в данной управляющей организации, имеют возможность оценить качество предоставляемых услуг, а также оставить отзывы о диспетчерах и операторах управляющей компании.



Рисунок 4 - Раздел мобильного приложения оценки качества предоставляемых услуг

Эффективность операторов

		Принято / Отклонено	Время в онлайн	Скорость ответа	 / 	Рейтинг*
Диспетчер	Олег Деменев	93 / 19	9:20	12 сек	13 / 0	90%
Диспетчер	Кирилл Томшин	101 / 2	11:04	15 сек	16 / 0	93%
Диспетчер	Андрей Иванов	85 / 5	10:32	9 сек	9 / 1	87%
Диспетчер	Константин Ян	87 / 3	8:32	40 сек	14 / 2	65%

Рисунок 5 - Раздел мобильного приложения об оценки работы диспетчеров и операторов управляющей компании

Таким образом, благодаря данному разделу в приложении управляющая компания будет получать актуальную информацию, и в последствие будет грамотно прогнозировать и планировать работу, а это в свою очередь позволит увеличиться производительность, сократиться время работы, а соответственно и трудозатраты.

Следует учитывать, что материальная база для внедрения данных мероприятий существует, рабочие места оборудованы компьютерами, на каждом рабочем месте есть интернет. В штате организации имеется программист, который может реализовать данные мероприятия и обеспечить их внедрения.

Для организации данной работы необходимо рассчитать затраты которые понесет управляющая компания.

Таблица 7 – Затраты ООО «ЖЭК» на реализацию мероприятий

Виды расходов	Сумма
Адаптация мобильного приложения	20 000 рублей
Создание сайта	20 000 рублей
Хостинг	500 рублей
Ведение сайта	0 рублей
	Итого: 40500 рублей

С целью снижения финансовых рисков, предлагается не разрабатывать новое приложения, а адаптировать уже имеющееся у разработчика приложение, данное мероприятие позволит сократить расходы в несколько раз, при этом, не теряя качества.

Так, для создания нового сайта, предприятию необходимо затратить от 100 до 120 тысяч рублей, где при адаптации мобильного приложения уйдет всего 20 000 рублей.

Для выявления экономической и социальной эффективности внедрения вышеуказанных мероприятий, среди жителей многоквартирного дома № 9 «А» 1 микрорайона был проведен анонимный опрос.

В данном опросе участвовали 60 человек. Возрастная категория среди населения была от 25 лет и до 70 лет.

Жителям предлагались следующие вопросы, с вариантами ответов «да», «нет»:

1. Оцениваете ли Вы положительно работу управляющей компании ООО «ЖЭК»?
2. Считаете ли Вы, что компании необходимо уделять больше внимания взаимодействию с населением?
3. Имеет ли у Вас задолженность по оплате коммунальных платежей?
4. Является ли недостаточная информированность причиной вашей задолженности?
5. Имеется ли у Вас компьютер, интернет или смартфон?

6. Хотели бы Вы получать актуальную информацию, а также оплачивать коммунальные платежи, используя компьютер либо смартфон?

По результатам опроса была получена следующая информация:

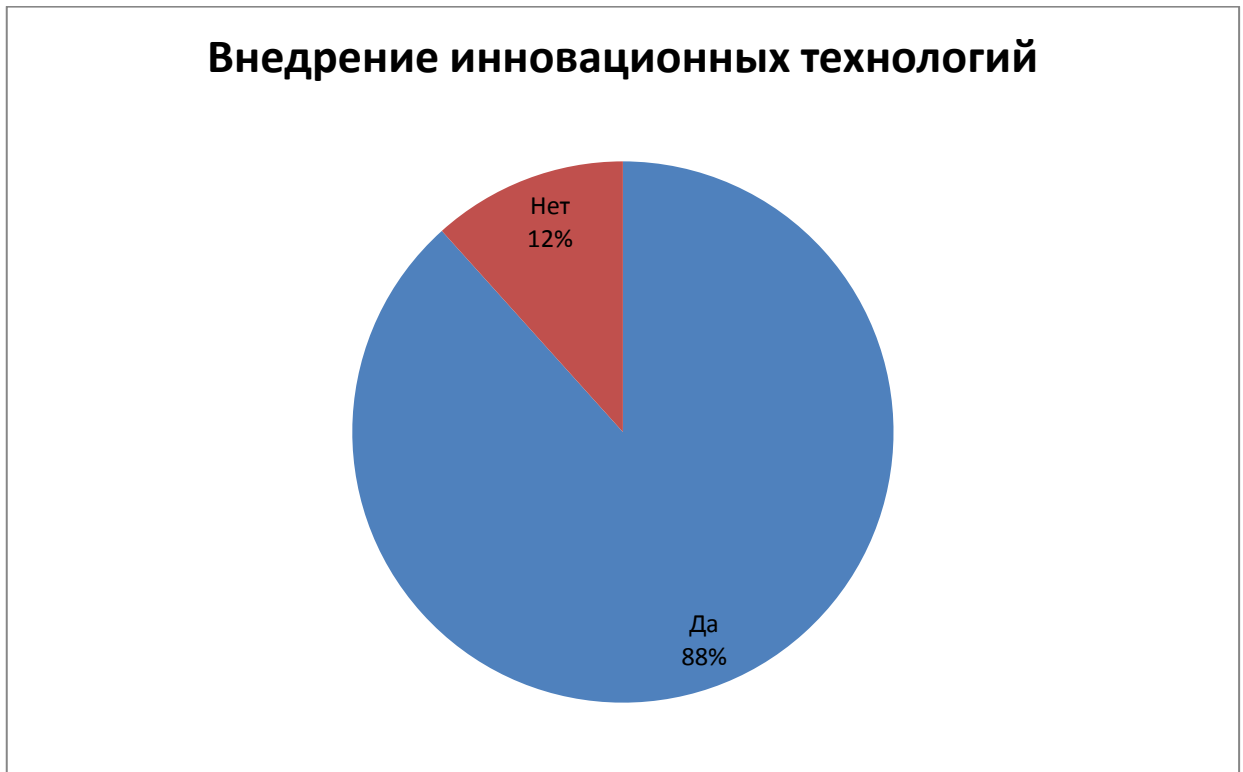


Рисунок 6 - Диаграмма результатов опроса среди жителей многоквартирного дома

По результатам опроса 88 % граждан положительно отзывались об идеи внедрения инновационных технологий в управляющей компании ООО «ЖЭК». Остальные 12 % посчитали данную систему неудобной из-за отсутствия компьютера, интернета или смартфона. Однако на данном этапе не предлагается изменение прежней системы оплаты.

На основании проведенного опроса прогнозируются следующий экономический и социальный эффект:

К экономическому эффекту относятся: снижение задолженности по оплате за жилищные и коммунальные платежи; снижение отказов технических средств, в связи с наличием актуальной информации об их состоянии. В дальнейшем планируется отказ от печатных квитанций, что приведет к экономии на расходных материалах.

К социальному эффекту можно отнести своевременное решение проблем населения; повышения грамотности среди населения; улучшения качества предоставляемых услуг, улучшение взаимоотношений между собственниками и управляющей компанией.

Вывод: Эффективность жилищно-коммунальных услуг определяется достижением в общественных интересах максимального результата с минимальными вложениями средств и рабочей силы. Для эффективной работы управляющей компании также необходимо поддерживать постоянный контакт с председателями домов, а также с самими жильцами, чтобы каждый житель многоквартирного дома имел полную информацию о работе обслуживающей их организации. С помощью раздел оценки качества предоставляемых услуг в мобильном приложении управляющая компания будет получать актуальную информацию, и в последствие будет грамотно прогнозировать и планировать работу, а это в свою очередь позволит увеличиться производительность, сократиться время работы, а соответственно и трудозатраты.

Заключение

В настоящее время услуги являются одним из важнейших видов экономической деятельности, которые оказывают воздействие на жизнь граждан. От того на сколько люди будут удовлетворены качеством предоставляемых услуг, настолько и будет показатель уровня и качества жизни среди населения. Главной целью услуг является повышение потребительской полезности. В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации услуга представляет собой работы, которые осуществляются органами государственной власти, органами местного самоуправления, которые установлены законодательством РФ, а также иными юридическими лицами. Выделяют несколько видов сфер услуг, к ним относятся: сфера услуг материального производства, которая включает в себя транспорт, связь, бытовое обслуживание. К сфере услуг духовной жизни относятся образование, наука, физическая культура, искусство, услуги в социальной сфере включают в себя торговлю, здравоохранение, ЖКХ.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства нормативно-правовые акты играют огромную роль. Главной их задачей является регулирование общественных отношений в различных сферах жизни общества. Основными нормативно-правовыми актами являются : Конституция РФ; Жилищный кодекс РФ; ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» ; ФЗ «О теплоснабжении»; ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации»; Постановление Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354; Постановление Правительства РФ от 15.05. 2013 г. № 416; Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731; Закон РФ «О защите прав потребителей».

Функционирование жилищно-коммунального хозяйства имеет особую значимость для дальнейшего повышения качества предоставления коммунальных услуг, в связи с ростом недовольства граждан предоставляемыми им услугами в данной сфере свидетельствует о том, что необходимо усилить функцию государственного контроля в данной сфере, а также усовершенствование деятельности государственных органов в сфере жилищно-коммунального

хозяйства. Для обеспечения эффективной системы управления и обслуживания муниципального жилищного фонда в России решаются задачи по внедрению конкурентных отношений, развитию инициативы собственников жилья, созданию условий для управления многоквартирными домами. Развитию конкурентных отношений и частной инициативы в жилищно-коммунальном комплексе города в частности способствует увеличению бюджетного финансирования в части обновления и реконструкции основных фондов.

Задолженность граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одним из распространенных видов задолженности. Выделяют такие виды задолженности как: текущая – долг возникающей перед предприятием за текущий месяц; просроченная – вид долга, который возникает в период времени от одного месяца до тех; безнадежная – долг, имеющий срок свыше полугода. Существует ряд причин долгов среди населения, к таким относятся: временные финансовые трудности у граждан; постоянно низкий доход граждан; нежелание вносить плату за коммунальные платежи, так как часть граждан считает, что качество предоставляемых услуг не соответствуют цене; отсутствие в живых собственника квартиры; проживание собственника квартиры в другом городе (стране). Управляющим компаниям необходимо различными способами формировать у граждан необходимость своевременно и в полном объеме оплачивать жилищно-коммунальные услуги.

Взаимодействие управляющей компании с собственниками многоквартирных домов является одним из актуальных вопросов. Четко спланированная работа в данной сфере позволит организациям, обслуживающим многоквартирные дома, сократить риски появления конфликтов между жильцами и компанией, что в последствие уменьшит неплатежность данных граждан. Для организации взаимодействия управляющей компании и собственников жилья предлагается разработать онлайн чат на сайте организации, где в режиме реального времени собственники многоквартирных домов обслуживающих у данной организации будут иметь возможность получить ответы на все интересующие их вопросы. Что позволит повысить лояльность граждан к управляющей организации.

Упростит и ускорит обратную связь между управляющей организацией и собственниками жилья, а также позволит оперативно принимать заявки от граждан, с возможностью прикрепления документов и фотографий.

Эффективность жилищно-коммунальных услуг определяется достижением в общественных интересах максимального результата с минимальными вложениями средств и рабочей силы. В настоящее время жилищно-коммунальному хозяйству необходимо внедрению новых инновационных технологий для совершенствования и удобства работы. Предлагается внедрение мобильного приложения управляющей компании. Для сокращения задолженностей по оплате за жилищно-коммунальные услуги предлагается разработать и внедрить онлайн квитанции, чтобы каждый житель многоквартирного дома, пользующегося мобильным приложением и находящегося за пределами своего региона, в своем личном кабинете мог отслеживать задолженность и мог своевременно её оплатить в онлайн режиме. В мобильном приложении предполагается наличие раздела, в котором жители, обслуживаемые в данной управляющей организации, имеют возможность оценить качество предоставляемых услуг, а также оставить отзывы о диспетчерах и операторах управляющей компании. С целью снижения финансовых рисков, предлагается не разрабатывать новое приложения, а адаптировать уже имеющееся у разработчика приложение, данное мероприятие позволит сократить расходы в несколько раз, при этом, не теряя качества. К экономическому эффекту относятся: снижение задолженности по оплате за жилищные и коммунальные платежи; снижение отказов технических средств, в связи с наличием актуальной информации об их состоянии. В дальнейшем планируется отказ от печатных квитанций, что приведет к экономии на расходных материалах. К социальному эффекту можно отнести своевременное решение проблем населения; повышения грамотности среди населения; улучшения качества предоставляемых услуг, улучшение взаимоотношений между собственниками и управляющей компанией.

Список использованной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (ред. от 21.07.2014) // СПС «Гарант».

2. Жилищный кодекс Российской Федерации: от 22 декабря 2004г. // СПС «Консультант Плюс».

3. Бюджетный кодекс РФ : от 17 июля 1998 г.(ред. от 28 дек. 2017) // СПС «Консультант Плюс».

4. Гражданский кодекс Российской Федерации: от 30.11.1994 г. (ред. от 29.12.2017) // СПС «Гарант».

5. Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации: от 14.11.2002 г. (ред. от 28.12.2017) // СПС «Гарант».

6. «О теплоснабжении»: Федеральный закон от 27.07.2010 г. №190-ФЗ // СПС «Консультант Плюс».

7. «О газоснабжении»: Федеральный закон от 31.03.1999 г. №69-ФЗ // СПС «Гарант».

8. «О водоснабжении и водоотведении»: Федеральный закон от 23 ноября 2011г. № 416 // СПС «Консультант Плюс».

9. «О защите прав потребителей»: Федеральный закон от 06.02.1992 г. №2300-1 // СПС «Консультант Плюс».

10. «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирным домом»: Постановление Правительства от 15.05.2013 г. № 416// СПС «Консультант Плюс».

11. «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирным домом»: Постановление Правительства от 23.09.2010 г. №731// СПС «Консультант Плюс».

12. «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»: Постановление Правительства от 06 мая 2011г. № 354 // СПС «Консультант Плюс».

Литература

13. Андреев В.И. Саморазвитие менеджера. - М.: Дело, 2014. - 159 с.
14. Александрова, А.В., Курашова, С.А. Стратегический менеджмент. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.
15. Басовский Л.Е. Стратегический менеджмент. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 240 с.
16. Будунова Н. И. Пути повышения экономической эффективности реконструкции промышленных предприятий. - М.: Стройиздат, 2015. - 208 с.
17. Богомольный Е.И. Оперативное управление жилищно-коммунальным хозяйством. Учебное пособие. М: Проспект. - 2017. - 80 с.
18. Бойченко, А.В. Глобализация мирового хозяйства. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 376 с.
19. Богомольный Е.И. Управление многоквартирными домами. Теория и практика. - М.: Проспект, 2017. - 176 с.
20. Веснин В.Р. Основы менеджмента. – М.: Проспект, 2013. - 440 с.
21. Гассуль В.А. Стандарты управления многоквартирным домом в сфере ЖКХ. Феникс - Москва, 2013. - 224 с.
22. Генкин Б. М. Основания экономической теории и методы организации эффективной работы. - М.: Норма, 2016. - 448 с.
23. Данько Т.П., Голубев М.П. Менеджмент и маркетинг, ориентированный на стоимость. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 416 с.
24. Комаров С.С. К вопросу о регламентации категории "жилищно-коммунальные услуги" в отечественном праве // Пробелы в российском законодательстве. М.: Медиа-ВАК, 2013., № 1. - С. 106-109.
25. Кузнецов И.А. Экономическая безопасность потребителей товаров и услуг в сфере ЖКХ // Социально-экономические явления и процессы. 2013. № 7. - С. 88-92.
26. Комиссарова Л.А. Механизм саморегулирования в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг // Вестник НГИЭИ. 2013. № 7. - С. 74-82.

27. Корнеева И.А. Жилищное право Российской Федерации. - М.: Юрайт, 2013. - 314 с.
28. Кузин Н.Я., Чевакина Н.И. Организация работы по взысканию долгов в ЖЭК// Современные проблемы науки и образования. 2014. - №6. - С.401-403.
29. Кибанов А. Я. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом организации. Учебно-практическое пособие. - М.: Проспект, 2014 . - 765 с.
- 30.Оксинойд К. Э., Розина Е. В. Управление персоналом: теория и практика. - М: Проспект, 2013. - 648 с.
31. Примаков Д.В. Жилищное законодательство России. - М.: Бизнес-Информ, 2015. - 376 с.
- 32.Репина Е.А. Основы менеджмента. - М.: Академцентр, 2013. - 240 с.
33. Сотников С.А. Управление персоналом организации. - М.: КноРус, 2013. - - 512 с.
34. Суставова Н. П. Дебиторская задолженность как негативный фактор деятельности управляющей жилищной компании // Молодой ученый. - 2016. - №9. - С. 722-724.
35. Титов А.А. Жилищное право Российской Федерации. - М.: Юрайт, 2015. - 476 с.
- 36.Турманидзе Т.У. Анализ и оценка эффективности инвестиций: Учебник. - М.: ЮНИТИ, 2015. - 247 с.
- 37.Устинова А. В. ЖКХ. Права потребителей в сфере коммунального хозяйства; Проспект - Москва, 2013. - 392 с.
38. Фатахетдинова, А.И. Жилищная сфера на современном этапе ЖКХ. 2014. - 250 с.
39. Фиголь В.Ю. Платежная дисциплина населения как ключевой фактор финансового состояния отрасли ЖКХ в кризисное время // Экономика современного общества: актуальные вопросы антикризисного управления: материалы Второй Международной научно-практической конференции. Саратов. 2015. - С.124-130.

40. Хайруллина В.Г. Системный подход к решению проблем в сфере ЖЭК // Вестник УГА-ЭС. Наука, образование, экономика. Сер. Экономика. 2014. №1 (7). - С.42-45.

41. Чернышов, Л.Н. Развитие экономики жилищно-коммунального комплекса России // Техника и технологии ЖКХ. 2013. №1.- С.28-31.

42. Шилков В.И. Стратегический менеджмент: Учебник. - М.: Форум, 2013. - 304 с.

43. Юдина Е.В. Проблемы создания товариществ собственников жилья: юридические аспекты // Пробелы в российском законодательстве. - 2014. - № 2. - С. 97 - 99.