

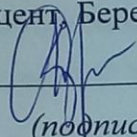
Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
(АНО ВО Университет «МИР»)

Факультет заочного обучения
Кафедра «Государственного и муниципального управления и правового
обеспечения государственной службы»
Программа высшего образования
Направление подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное
управление»
Профиль «Муниципальное управление»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

к.ю.н., доцент, Березовский Д.В.

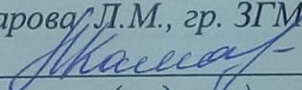


(подпись)

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ РАБОТЫ С НАСЕЛЕНИЕМ
ПО ВОПРОСАМ ЭКСПЛУАТАЦИИ ЖИЛОГО ФОНДА НА ПРИМЕРЕ
УК «ЖИЛУНИВЕРСАЛ»**

Выполнил:

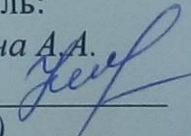
Камарова Л.М., гр. ЗГМУ-135А



(подпись)

Научный руководитель:

к.и.н., доцент Карлина А.А.



(подпись)

Самара

2018

Оглавление

Введение.....	4
1. Нормативно — правовые и методологические основы организации процесса работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда	7
1.1. Содержание, цели, направления деятельности и полномочия органов местного самоуправления и управляющих компаний в сфере эксплуатации жилого фонда	7
1.2. Взаимодействие с населением в процессе эксплуатации жилого фонда: сущности и значение	16
1.3. Нормативно-правовые основы взаимодействия с населением в сфере эксплуатации жилого фонда	19
2. Анализ организации взаимодействия с населением в по вопросам эксплуатации жилого фонда в управляющей компании УК Жилуниверсал.....	26
2.1. Основные направления деятельности и система управления по вопросам эксплуатации жилого фонда УК Жилуниверсал	26
2.2. Анализ процесса работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда УК Жилуниверсал	33
2.3. Разработка мероприятий по совершенствованию процессов работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда УК Жилуниверсал	37
Заключение	49
Список использованной литературы	52

Введение

Жилищно-коммунальный комплекс является важнейшей составляющей в системе жизнеобеспечения граждан, охватывает практически все население страны и в связи с этим занимает исключительное положение в ряду прочих отраслей экономики. Жилищно-коммунальное хозяйство является той сферой экономики, от которой зависит уровень жизни и благополучие большинства населения России.

Учитывая, что жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой экономическую систему, оказывающую своим функционированием существенное влияние на экономику страны и благосостояние её населения, преодоление экономического кризиса в сфере ЖКХ, обеспечение повышения эффективности его функционирования и развития становится общегосударственной задачей и требует организации и управления данной сферой.

Управляющие компании призваны эффективно управлять средствами, выделяемые на эксплуатацию и обслуживание дома, а также заниматься его обслуживанием, ремонтом и благоустройством. На практике же сотрудничество с управляющей компанией зачастую выливается в противостояние между жильцами и руководством компании. Регулярно выявляются нарушение законодательства, неэффективная растрата средств, срыв сроков выполнения работ и так далее. В результате жильцы вынуждены мириться с рядом проблем и некомфортными условиями проживания. Однако управляющая компания может и должна работать качественно, обеспечивая для жильцов необходимый уровень комфорта. И многое в этом вопросе зависит от уровня взаимодействия управляющей компании с собственниками жилья.

Сегодня в сфере ЖКХ в условиях рынка и усиления конкуренции коммунальным компаниям выгодно добросовестно подходить к выполнению своей работы. Требования рынка диктуют условия, когда УК необходимо ответственно подходить к работе, что без качественного взаимодействия с населением невозможно. Сегодня уже существует немало примеров того, как УК эффективно ведут свою деятельность. Развитие этой сферы, появление нового опыта построения

работы компаний с собственниками жилья, развитие законодательства, а также выход на рынок профессиональных консультантов и аудиторских контор позволят решить многие проблемы в этой сфере. Сейчас спрос на качественные услуги в области ЖКХ намного опережает предложение.

Для эффективного управления многоквартирным домом необходимо наладить взаимодействие между управляющей компанией и собственниками жилья. Обе стороны должны быть заинтересованы в эффективном решении вопроса. Необходимо опираться на законодательство об управляющих компаниях, которое четко устанавливает статус и ответственность УК, а также на правильно оформленный договор о сотрудничестве

Целью выпускной работы является совершенствование процессов работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда (на примере управляющей компании УК Жилуниверсал).

Цель работы предполагает решение следующих задач:

- раскрыть содержание, цели, направления деятельности и описать полномочия органов местного самоуправления и управляющих компаний в сфере эксплуатации жилого фонда,
- рассмотреть взаимодействие с населением в процессе эксплуатации жилого фонда: сущности и значение,
- изучить нормативно-правовые основы взаимодействия с населением в сфере эксплуатации жилого фонда,
- описать основные направления деятельности и систему управления по вопросам эксплуатации жилого фонда УК Жилуниверсал,
- провести анализ процесса работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда УК Жилуниверсал,
- провести разработку мероприятий по совершенствованию процессов работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда УК Жилуниверсал.

Объектом исследования является взаимодействие УК Жилуниверсал с населением в процессе эксплуатации жилого фонда.

Предметом исследования является совершенствование процессов работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда.

Теоретической и методологической основой выпускной квалификационной работы являются законодательные и нормативные акты государственных органов Российской Федерации, научные труды отечественных и зарубежных авторов.

В процессе работы были использованы различные статистические методы исследования: группировки, индексный методы анализа, анализ рядов динамики. Все необходимые расчеты выполнялись с использованием пакетов прикладной программы «Microsoft Excel».

1. Нормативно — правовые и методологические основы организации процесса работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда

1.1. Содержание, цели, направления деятельности и полномочия органов местного самоуправления и управляющих компаний в сфере эксплуатации жилого фонда

Управляющей компанией является юридическое лицо. Основная деятельность таких организаций – это оказание услуг по управлению многоквартирными домами, содержанию общедомового имущества, организации бесперебойного оснащения необходимыми ресурсами и поддержанию надлежащего уровня технического и санитарного состояния.

Управляющие компании подразделяются на три вида: управляющие; гибридные; эксплуатационные.

Управляющие организации самостоятельно занимаются только управлением и содержанием общедомового имущества. Для технического и санитарного содержания, а также оказания коммунальных услуг жильцам ими привлекаются сторонние организации и лица на договорной основе.

Гибридные компании самостоятельно осуществляют управление, эксплуатацию, обеспечивают надлежащее санитарное и техническое состояние, оказывают коммунальные и иные услуги.

Эксплуатационные работают на основании договора подряда, заключенного непосредственно с собственниками квартир или с ТСЖ в лице правления или председателя. Они оказывают услуги по эксплуатации, а также техническому и санитарному содержанию многоквартирного дома [13].

Все права и обязанности по содержанию многоквартирного дома, возлагаемые на управляющую компанию, можно подразделить на две категории:

- работа по эксплуатации и осуществлению ремонтных работ;
- услуги организационного и управленческого характера.

К работам по эксплуатации и ремонту относятся [21]:

1. Обеспечение пожарной и общей безопасности жильцов дома.

2. Осуществление регулярного осмотра имущества общего пользования и выявление повреждений. Обычно такой осмотр проводится два раза в год, здание при этом осматривается полностью начиная от фундамента и заканчивая чердачным помещением и крышей. Рекомендуется такая профилактическая проверка перед, а также по окончании отопительного сезона.

3. Работы по текущему ремонту имущества, являющегося общим.

4. Мероприятия, направленные на подготовку многоэтажки к холодному периоду.

5. Устранение различного рода аварий и их последствий в многоквартирном доме.

6. Поддержание рабочего состояния всевозможных сетей и коммуникаций внутри дома.

7. Поддержание чистоты в подъездах, их регулярная уборка и санитарная обработка.

8. Благоустройство прилегающей к дому территории, работы по ее озеленению.

9. Транспортировка мусора и прочих отходов.

10. Обеспечение установки общедомовых приборов учета и их дальнейшая эксплуатация.

11. Принятие мер для более эффективного расходования энергии и снижения расходов на коммунальные услуги.

Под услугами организационного и управленческого характера подразумеваются [29]:

1. Обеспечение и контроль оплаты жильцами жилищно-коммунальных услуг.

2. Выявление недобросовестных жильцов, злостных неплательщиков и граждан, использующих ресурсы в обход установленных учетных устройств.

3. Взаимодействие с предприятиями, ответственными за коммунальные услуги и контроль их должного качества.

4. Хранение и обеспечение целостности технической и иной документации на многоквартирный дом.

5. Учет жильцов дома, в том числе и проживающих на основании договора найма жилого помещения.

6. Организация собраний жильцов, предоставление отчета о проделанной работе. Такие собрания должны проводиться не реже, чем один раз в год.

7. Доведение до собственников новых тарифных ставок на коммунальные услуги.

В свою очередь управляющая организация вправе [13]:

1. Требовать от собственников своевременной и полной оплаты всех предоставляемых услуг, в случае нарушения сроков выставять пени.

2. Требовать, чтобы жильцы в заранее обговоренное время предоставили доступ в квартиры сотрудникам аварийных или иных служб для осмотра коммуникаций или осуществления ремонта.

3. Не реже, чем один раз в полгода проверять правильность и достоверность переданных жильцами показаний приборов учета различных ресурсов.

4. В случаях, не противоречащих Законодательству, ограничивать жильцов в коммунальных услугах и ресурсах.

5. В соответствии с Законом о защите персональных данных привлекать для осуществления расчетов оплаты за коммунальные услуги, распечатки квитанций, а также доставки их до конечного потребителя сотрудников сторонних организаций.

6. Пользоваться прочими правами, не ограниченными действующим Законодательством.

Реализация органами местного самоуправления полномочий в жилищно-коммунальной сфере предполагает, помимо прочего, тесное взаимодействие с субъектами, осуществляющими функции по управлению многоквартирным домом. Жилищный кодекс РФ [2] предусматривает три способа управления жилыми домами: непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме; управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом; управление управляющей организацией.

Наибольшее распространение в области управления многоквартирными домами в муниципальных образованиях, как показывает практика, получили управляющие компании. В этой связи вопросы взаимодействия органов местного самоуправления с юридическими лицами, занимающимися управлением многоквартирными домами, приобретают большое научное и практическое значение.

Философский словарь понятие «взаимодействие» определяет как процесс взаимного влияния объектов друг на друга, их взаимную обусловленность и порождение одним объектом другого, наиболее общую, универсальную форму движения, развития.

Взаимодействие органов местного самоуправления и управляющих компаний (организаций) в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее — ЖКХ) возможно: при создании управляющей компании, при отборе муниципальными органами управляющей организации, в случае финансирования муниципальными властями деятельности управляющих компаний, а также в форме контроля со стороны органов местного самоуправления за деятельностью управляющих компаний в сфере ЖКХ.

Органы местного самоуправления в силу ст. 165 Жилищного кодекса РФ [2] обязаны создавать условия для управления многоквартирными домами. Указанной статьей предусмотрено право органов местного самоуправления предоставлять бюджетные средства на капитальный ремонт многоквартирных домов. При этом данное право реализуется отдельно от обязанности муниципалитета как собственника жилищного фонда финансировать свою часть расходов на капитальный ремонт многоквартирных домов. Вышесказанное подтверждается судебной практикой.

Оплата муниципальными властями как собственниками части помещений расходов на капитальный ремонт многоквартирного дома должна производиться в объеме, согласованном всеми собственниками помещений в доме, и в установленном Жилищным кодексом РФ порядке [6].

Предоставление бюджетных средств управляющим организациям на проведение капитального ремонта должно осуществляться органами местного самоуправления по правилам, установленным бюджетным законодательством. Это могут быть как безвозмездная передача бюджетных средств, так и предоставление бюджетных кредитов и иные способы финансирования, предусмотренные Бюджетным кодексом РФ.

Часть 1 ст. 165 Жилищного кодекса РФ [2] носит преимущественно декларативный характер. На наш взгляд, весьма сомнительно, что органы местного самоуправления заинтересованы в активном осуществлении своего права, предусмотренного в п. 2 указанной части, по финансированию капитального ремонта многоквартирных домов.

Положения ст. 165 Жилищного кодекса РФ [1] получили свое развитие, в частности, в Федеральном законе от 21 июля 2007 г. № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства», в ст. 18 которого в качестве обязательного условия предоставления финансовой поддержки за счет средств Фонда предусмотрено доленое финансирование проведения капитального ремонта многоквартирных домов, переселения граждан из аварийного жилищного фонда за счет средств бюджета субъекта РФ и (или) бюджета муниципального образования, находящегося на территории указанного субъекта РФ и претендующего на предоставление финансовой поддержки за счет средств Фонда.

Контроль со стороны органов местного самоуправления за деятельностью управляющих компаний, осуществляющих управление многоквартирными домами, — это также одна из форм взаимодействия указанных субъектов.

При этом указанный контроль возможен по нескольким направлениям: во-первых, контроль за управляющими организациями в случае, если муниципалитет является учредителем или участником такой организации; во-вторых, муниципальный контроль как собственника муниципального жилищного фонда. Особо можно выделить контроль, который может осуществляться в отношении любой управляющей компании, независимо от того, участвуют в ее уставном капитале органы местного самоуправления или нет [13].

Согласно действующему законодательству о хозяйственных обществах органы местного самоуправления, если они являются акционерами или участниками общества, могут контролировать финансово-хозяйственную деятельность общества посредством ревизионной комиссии или привлечения профессионального аудитора. Иными словами, муниципальные органы в случае их участия в уставном капитале хозяйственных обществ обладают полномочиями (в том числе контрольными) наравне с другими участниками общества, т. е. осуществляется контроль как акционера или как учредителя общества.

До принятия Федерального закона от 14 ноября 2002 г. № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях», закрепившего закрытый перечень случаев, в которых могут создаваться государственные и муниципальные предприятия, органами местного самоуправления могли учреждаться управляющие организации, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, в организационно-правовой форме муниципальных унитарных предприятий.

Следовательно, муниципальные органы выступают собственниками имущества унитарного предприятия. В соответствии со ст. 20 Федерального закона «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» собственник имущества обладает следующими контрольными полномочиями [21]:

- утверждает бухгалтерскую отчетность и отчеты унитарного предприятия;
- дает согласие на распоряжение недвижимым имуществом;
- осуществляет контроль за использованием по назначению и сохранностью принадлежащего унитарному предприятию имущества;
- утверждает показатели экономической эффективности деятельности унитарного предприятия и контролирует их выполнение;
- принимает решения о проведении аудиторских проверок и утверждает аудитора.

Таким образом, в случаях, когда муниципальное образование выступает участником или учредителем управляющей организации, контрольные полномочия

сводятся к полномочиям собственника имущества и имеют также гражданско-правовую природу.

Федеральным законом от 4 июня 2011 г. «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» в Жилищный кодекс РФ была добавлена норма, согласно которой муниципалитет наделяется полномочием по проведению проверки управляющей организации на предмет выполнения условий договора по управлению домом. В случае поступления в муниципалитет обращения от собственников помещений, председателя совета жильцов, органов управления ТСЖ муниципалитет обязан в 5-дневный срок провести проверку управляющей организации [22].

В случае если будет выявлено невыполнение условий договора управляющей организацией, муниципалитет не позднее 15 дней с момента указанного обращения созывает общее собрание жильцов для решения вопросов о расторжении действующего договора с управляющей организацией и заключении договора с новой.

Представляется, что это хорошая инициатива по усилению контроля за деятельностью управляющих организаций и повышению их ответственности. Однако на сегодняшний день порядок проведения указанной проверки в подзаконных актах не прописан. Согласно Жилищному кодексу РФ [2] такой порядок должен разработать федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере строительства, архитектуры, градостроительства (за исключением государственного технического учета и технической инвентаризации объектов капитального строительства) и жилищно-коммунального хозяйства, которым является Министерство регионального развития РФ.

В связи с изложенным непонятно, как данная норма будет применяться на практике, и подпадает ли данная проверка под действие Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных

предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

С одной стороны, в ст. 1 указанного Федерального закона обозначена сфера его применения. Системный анализ данной статьи позволяет сделать вывод, что нет ограничений на применение этого Закона в отношении проверок управляющих организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами. Более того, в п. 21 и 22 ст. 8 этого же Закона указано, что юридические лица обязаны уведомить органы власти о начале осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами, а также по оказанию услуг и (или) выполнению работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах. Иными словами, складывается впечатление, что этот закон распространяется на управляющие компании при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля, так как нет прямого запрета на его неприменение [13].

Органы местного самоуправления наделяются полномочиями по проведению проверки управляющей организации в порядке ст.

165 Жилищного кодекса РФ [2] в соответствии с требованиями главы 4 Федерального закона № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в которой закреплена возможность передачи законом органам местного самоуправления отдельных государственных полномочий с необходимыми для их осуществления материальными и финансовыми средствами. Таким образом, указанное полномочие на муниципальный уровень должно передаваться в соответствии с законом и с предоставлением необходимых для его реализации материальных и финансовых средств.

Проверка муниципальными властями деятельности управляющих компаний осуществляется только при наличии в муниципальном образовании финансовых средств на эти цели. При такой ситуации возникает следующая проблема [26, с. 236].

Если указанная проверка относится к так называемым иным вопросам, которые не относятся к вопросам местного значения, не являются отдельными государственными полномочиями, а также не отнесены к компетенции иных органов публичной власти и не исключены из компетенции органов местного самоуправления, то проведение такой проверки — это всего лишь право муниципальных властей. Иными словами, органы местного самоуправления вправе отказать в проведении проверки обратившимся лицам по причине отсутствия финансовых средств.

Проведенный анализ позволяет сделать вывод, что на сегодняшний день затруднена реализация нормы ст. 165 Жилищного кодекса РФ [2], предусматривающая проведение органами местного самоуправления проверки деятельности управляющих организаций. Это означает, что пока собственники помещений остаются не достаточно защищенными в условиях одностороннего нарушения договора управляющей компанией.

На управляющие организации как на исполнителей жилищно-коммунальных услуг ч. 4 ст. 165 Жилищного кодекса РФ [2] возложена обязанность предоставлять органам местного самоуправления информацию об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту многоквартирных домов и жилых помещений в них, о размерах оплаты потребителями услуг в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах их оплаты, о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур, о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций, о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение, о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг.

На наш взгляд, закрепление этой обязанности за управляющими компаниями позволит органам местного самоуправления вовремя отслеживать возможные нарушения и оперативно реагировать на злоупотребления с целью защиты прав граждан в жилищно-коммунальной сфере.

1.2. Взаимодействие с населением в процессе эксплуатации жилого фонда: сущности и значение

Для эффективного управления многоквартирным домом (МКД) необходимо наладить взаимодействие между управляющей компанией и собственниками жилья. Обе стороны должны быть заинтересованы в эффективном решении вопроса. Необходимо опираться на законодательство об управляющих компаниях, которое четко устанавливает статус и ответственность УК, а также на правильно оформленный договор о сотрудничестве.

Управляющая компания взаимодействует с инициативной группой, которая избирается на общем собрании жильцов дома, которая осуществляет коммуникацию с руководством УК. Входящие в нее лица должны иметь свободное время для решения общественных вопросов. В некоторых случаях решением собрания членам инициативной группы назначается зарплата, которая выплачивается из общего фонда.

Вступившая в силу летом 2011 года статья 161.1 ЖК РФ, определяет условия создания, полномочия нового вида объединений собственников жилых помещений МКД - совета МКД.

Совет МКД, хотя и является органом управления МКД, однако подотчетен общему собранию собственников, им избирается и им же может быть распущен или переизбран. Совет МКД должен быть выбран на общем собрании собственников в доме, с количеством квартир более четырёх, в котором не было сформировано ТСЖ и которым не управляет жилищный или иной специализированный потребительский кооператив.

Совет МКД должен быть избран в течение календарного года с момента ввода дома в эксплуатацию. Если этого не было сделано или принятое решение о

создании совета не было реализовано, орган местного самоуправления имеет право в трехмесячный срок организовать ОСС данного дома, на котором в принудительном порядке будет решён вопрос о создании ТСЖ или же об избрании совета, включая его председателя.

Знание круга вопросов, которые вправе решать совет МКД поможет УК наладить с данным органом грамотное взаимодействие. Совет МКД (п.5 ст.161.1 ЖК РФ) [2]:

- обязан следить за выполнением и непосредственно выполнять решения, принятые ОСС;
- может вносить в повестку дня ОСС для обсуждения предложения о порядке пользования общедомовым имуществом (в т.ч. земельным участком, на котором размещён дом), о порядке планирования и организации работ по содержанию и ремонту общедомового имущества, вопросы о порядке обсуждения проектов договоров, касающихся общедомового имущества и предоставления КУ, различные предложения, связанные с компетенцией совета МКД, избираемых комиссий, а также иные предложения, которые не противоречат ЖК РФ;
- имеет право представлять владельцам помещений в МКД предложения по вопросам планирования и организации управления МКД;
- обязан представлять собственникам до рассмотрения на ОСС своё заключение по условиям проектов договоров. Если в доме была избрана комиссия для независимой оценки проекта договора, то совет МКД представляет своё заключение совместно с заключением такой комиссии;
- должен контролировать качество оказания услуг и выполнение работ по управлению МКД, а также осуществлять контроль за качеством, поставляемых собственникам и пользователям помещений (в т.ч. общедомовых) коммунальных услуг;
- обязан представлять на утверждение годового ОСС отчёт о проделанной работе;

- имеет право принимать решения о текущем ремонте общедомового имущества в случае принятия соответствующего решения ОСС (п.4.2. ч.2 ст.44 ЖК РФ) [2].

Затем происходит выявление реальных проблем. По результатам общего собрания и осмотра дома, ознакомления с технической и эксплуатационной документацией выявляются реальные проблемы, которые требуют решения. Для этих целей можно привлечь сторонних подрядчиков, которые проведут аудит состояния дома и выдадут профессиональные рекомендации, однако эти услуги также необходимо оплатить из общего бюджета дома. Помимо этого могут быть рассмотрены предложения жителей дома относительно благоустройства [25, с. 11]..

Затем производится оценка перспектив работы с УК. Члены инициативной комиссии, возможно при помощи юриста, выясняют принципы, на которых построены взаимоотношения с управляющей компанией. Изучается не только законодательство, но и заключенный с УК договор. В нем прописан перечень услуг, которые должна оказывать компания, список работ, которые требуется выполнить, условия оплаты, сроки, а также другие особенности сотрудничества. За недобросовестную деятельность должна быть предусмотрена ответственность управляющей компании. Важно профессионально оценить качество оказываемых услуг, периодичность их предоставления и сравнить их с обозначенной выше документацией.

Производится определение объема работ. Членами инициативной комиссии после определения требований к компании и обсуждения их с жителями дома на собрании определяются объемы, перечень, сроки выполнения работ, выполняемых УК, размеры оплаты [31].

Далее происходит встреча с представителями управляющей компании для обсуждения дальнейшей схемы сотрудничества, предложения по объемам и периодичности выполнения работ. По результатам сотрудничества может быть подписано дополнительное соглашение с управляющей компанией, в котором отражены требования инициативной группы, сроки и стоимость их выполнения.

В течение сотрудничества в обязательном порядке УК производит отчет о своей деятельности, уровень качества и сроков работ, регулярно проводит собрания и встречи как с жильцами и с представителями УК для оценки эффективности работы и перспектив дальнейшего сотрудничества. Эта работа возлагается на сотрудников инициативной группы.

Сегодня в сфере ЖКХ в условиях рынка и усиления конкуренции коммунальным компаниям выгодно добросовестно подходить к выполнению своей работы. Требования рынка диктуют условия, когда УК необходимо ответственно подходить к работе, что без качественного взаимодействия с населением невозможно. Сегодня уже существует немало примеров того, как УК эффективно ведут свою деятельность. Развитие этой сферы, появление нового опыта построения работы компаний с собственниками жилья, развитие законодательства, а также выход на рынок профессиональных консультантов и аудиторских контор позволят решить многие проблемы в этой сфере. Сейчас спрос на качественные услуги в области ЖКХ намного опережает предложение. А это значит, что проблема может быть решена уже в среднесрочной перспективе.

1.3. Нормативно-правовые основы взаимодействия с населением в сфере эксплуатации жилого фонда

Региональный надзор в сфере ЖКХ регламентируется местными нормативными актами (региональными и муниципальными), статьей 20 ЖК [2], Постановлением Правительства № 493, Федеральным законом № 131-ФЗ, ФЗ № 210.

В перечисленных законодательных актах подробно описываются полномочия каждого органа, указываются те сферы деятельности, которые обязаны контролировать государственные и муниципальные учреждения.

Так, ст. 20 ЖК регламентирует общие цели и принципы государственного, муниципального и общественного жилищного контроля, в ст. 13 ЖК описываются полномочия региональных органов государственной власти, ст. 196 ЖК определяет порядок проведения лицензионного контроля управляющих компаний.

СанПиНы содержат требования к обеспечению санитарно-гигиенической безопасности жилых территорий.

ФЗ № 131 описывает полномочия муниципальных органов, в том числе и контролирующих органов в сфере ЖКХ [5].

КоАП содержит сведения о мерах пресечения, принимаемых по отношению к управляющим организациям, недобросовестно исполняющим свои обязанности.

В состав жилищного законодательства входят Жилищный, Гражданский, Семейный кодексы РФ, а также введенные законы и принятые согласно с указами Президента постановления Правительства Российской Федерации, Арбитражного суда, Верховного суда, актов федеральных органов исполнительной власти и т.д. Система жилищного законодательства представляет собой совокупность отдельных положений Конституции РФ, федеральных законов, законов субъектов и подзаконных нормативных актов. Источники жилищного права подразделяются на две основные группы: федеральные жилищные законы и иные принятые в соответствии с ними нормативные правовые акты; законы и иные нормативные правовые акты субъектов РФ, а также акты органов местного самоуправления. Жилищное законодательство основывается на необходимости обеспечения органами государственной власти и органами местного самоуправления условий для осуществления гражданами права на жилище, его безопасность, неприкосновенность и недопустимость произвольного лишения жилища, на необходимости беспрепятственного осуществления вытекающих из отношений, регулируемых жилищным законодательством, прав, а также на признании равенства участников регулируемых жилищным законодательством отношений по владению, пользованию и распоряжению жилыми помещениями, если иное не вытекает из ЖК РФ [2], другого федерального закона или существа соответствующих отношений, на необходимости обеспечения восстановления нарушенных жилищных прав, их судебной защиты, обеспечения сохранности жилищного фонда и использования жилых помещений по назначению (п. 1 ст. 1 ЖК РФ) [2].

ЖКХ регулируется следующими документами: Постановление Правительства РФ от 03.04.2013 № 290 «О минимальном перечне услуг и работ,

необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения» (вместе с «Правилами оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме») Предоставление коммунальных услуг Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») Постановление Правительства РФ от 05.09.2013 № 782 «О схемах водоснабжения и водоотведения» (вместе с «Правилами разработки и утверждения схем водоснабжения и водоотведения», «Требованиями к содержанию схем водоснабжения и водоотведения») Постановление Правительства РФ от 29.07.2013 № 645 «Об утверждении типовых договоров в области холодного водоснабжения и водоотведения» Постановление Правительства РФ от 29.07.2013 № 643 «Об утверждении типовых договоров в области горячего водоснабжения» [33, с. 56].

На основе нормативных актов проводится надзор за деятельностью управляющих компаний.

Федеральный надзор не является основным способом контроля УК, центральные государственные органы отвечают за формирование общих принципов ведения жилищного хозяйства и издают методические указания.

Кто контролирует работу управляющих компаний на федеральном уровне. Сюда входят [34]:

- Минстрой РФ. Данное министерство определяет порядок утверждения нормативов коммунальных услуг, порядок предоставления этих услуг и критерии их качества. Минстрой дает разъяснения по содержанию Постановления Правительства № 493 («Правила предоставления коммунальных услуг...») и по практической

реализации его положений. Орган регулирует экономические аспекты учета теплоэнергии и воды.

- Минэнерго РФ. Определяет схемы и нормативы теплоснабжения домов.
- Федеральная антимонопольная служба. Определяет принципы ценообразования в сферах тепло- и водоснабжения, предельные уровни тарифов, регламентирует мониторинг оплаты гражданами коммунальных услуг. Ранее этими вопросами занималась Федеральная служба по тарифам, но в 2015 она была упразднена.

Региональный уровень. Непосредственный контроль над практической реализацией нормативов и методических указаний федеральных министерств осуществляется региональными органами и муниципалитетами.

На региональном уровне управляющие компании подчиняются [20]:

1) Госжилнадзору (жилищной инспекции). Основная функция органа – проведение проверок исполнения УК и гражданами требований законодательства. Проверки осуществляются по таким параметрам, как:

- содержание жилых помещений;
- проведение перепланировок и переустройств;
- содержание и ремонт общего имущества в МКД;
- размер оплаты за содержание жилых помещений;
- перевод помещений из статуса нежилых и в статус жилых и наоборот;
- предоставление коммунальных услуг, определение их оплаты и способов ее внесения;
- формирование ремонтных фондов.

Госжилнадзор уполномочен пресекать и устранять нарушения в этих сферах.

- Жилищная инспекция не осуществляет прямого жилищного надзора над организациями, имеющими лицензию на управление домами. Вместо этого она осуществляет лицензионный контроль (ст. 196 ЖК), который предполагает проверку соответствия деятельности УК условиям получения и сохранения лицензии.

2) Комитету по тарифам. В зависимости от региона его функции могут выполнять разные организации: РЭК, министерство энергетики и т. д. Комитет

определяет тарифы на теплоснабжение, электроэнергию, газоснабжение и водоснабжение, следит за их применением. Деятельность органа контролирует ФЗ № 210 «О регулировании тарифов...».

3) Региональным отделениям Роспотребнадзора. Руководствуясь СанПиНами, эта организация следит за качеством и безопасностью коммунальных услуг, в том числе:

- проверяет химический, биологический, радиологический составы воды;
- контролирует уровень шума, создаваемого работой вентиляционных систем, лифтов, тепловых узлов и других устройств;
- следит за проведением дезинфекционных и дезинсекционных мероприятий;
- проверяет показатели влажности, освещения, вентиляции в жилых помещениях.

В соответствии с КоАП, Роспотребнадзор привлекает к ответственности управляющие компании, нарушающие требования санитарных норм.

Местный уровень. На муниципальные органы налагаются отдельные обязанности, осуществляемые региональной властью.

Надзорные органы в сфере ЖКХ на местном уровне могут [37]:

- проверять жилые помещения на соответствие нормам их использования и содержания;
- следить за использованием общего имущества в многоквартирных домах;
- проверять коммунальные услуги на их соответствие установленным нормам;
- следить за соблюдением требований к внесению платы за ремонт и коммунальные платежи.

Также органы местного самоуправления уполномочены проводить лицензионный контроль УК.

В большинстве случаев на местном уровне работу управляющих компаний контролирует Управление ЖКХ при городской администрации.

Порядок проведения проверок устанавливается муниципальными правовыми актами.

Плановые проверки региональными и муниципальными властями осуществляются раз в год, внеплановые инспекции проводятся при поступлении жалоб от жильцов, при нарушениях прав потребителей коммунальных услуг, при причинении вреда здоровью людей или окружающей среде, а также при возникновении угрозы причинения такого вреда.

Таким образом, сделаем вывод по теоретической части.

Управляющей компанией является юридическое лицо. Основная деятельность таких организаций – это оказание услуг по управлению многоквартирными домами, содержанию общедомового имущества, организации бесперебойного оснащения необходимыми ресурсами и поддержанию надлежащего уровня технического и санитарного состояния.

Управляющая компания выполняет эксплуатационно-ремонтные работы и предоставляет организационные услуги.

Обязанности управляющей компании по содержанию придомовой территории сводятся к

- уборке, озеленению закреплённого участка земли;
- вывозу мусора;
- установке и обслуживанию детских комплексов.

Взаимодействие с населением начинается с составления договора на обслуживание.

- составление и подписание договора на обслуживание территории,
- регулярное проведение встреч с жильцами по вопросам эксплуатации жилья,
- рассмотрение заявлений, жалоб, претензий, требований со стороны жильцов,
- реагирование на жалобы и информирование жильцов о ходе работ,
- работа с задолженностью по оплате за ЖКУ.

Деятельность управляющих компаний в сфере ЖКХ регламентируется местными нормативными актами (региональными и муниципальными), статьей 20 ЖК, Постановлением Правительства № 493, Федеральным законом № 131-ФЗ, ФЗ № 210.

В перечисленных законодательных актах подробно описываются полномочия УК, указываются те сферы деятельности, которые обязаны контролировать государственные и муниципальные учреждения.

2. Анализ организации взаимодействия с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда в управляющей компании УК ООО «Жилуниверсал»

2.1. Основные направления деятельности и система управления по вопросам эксплуатации жилого фонда УК ООО «Жилуниверсал»

УК ООО «Жилуниверсал» — это современная управляющая компания, осуществляющая деятельность по обслуживанию многоквартирных домов, расположенных на территории Кировского района города Самары.

Юридический адрес: г.Самара, Днепроvский проезд, 2.

Прием граждан по адресу: г.Самара, пр. Metallургов, 60.

В ведении УК ООО «Жилуниверсал» находятся 671 дом с общей площадью 2810,223 тыс.кв.м.

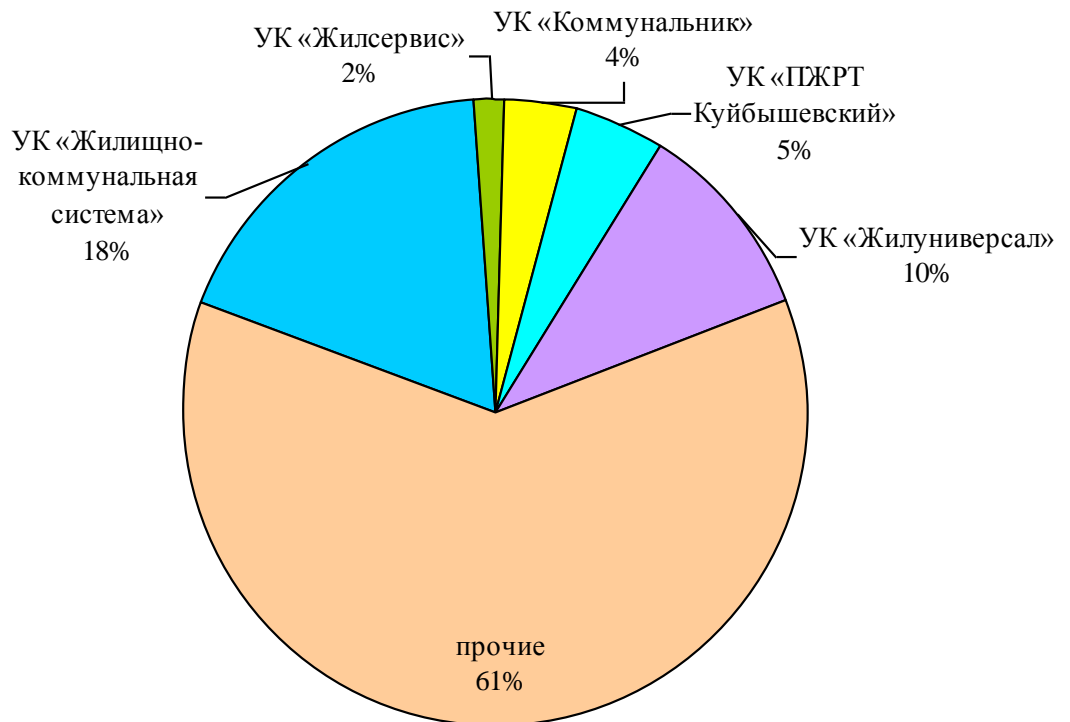


Рисунок 1 – Структура управляющих компаний по общей площади управления

Как видно, УК ООО «Жилуниверсал» обслуживает 10% жилого фонда г.Самара.

Управляющая компания предоставляет полный спектр услуг по обслуживанию многоквартирных домов:

- текущий ремонт – ремонт фундамента, фасадов, крыш, подъездов, систем холодного и горячего водоснабжения, канализации, отопления, общего имущества дома;

- содержание жилья – обследование общего имущества, уборка придомовой территории, влажная уборка подъездов, уборка мусоропроводов, вывоз мусора, техническое обслуживание лифтов, дератизация, дезинсекция, обслуживание вентиляционных каналов и дымоходов, аварийное обслуживание.

Структура управления предприятием строится по схеме, представленной на рисунке 2.

Так УК ООО «Жилуниверсал» с объемом жилья 2810,223 тыс.кв.м. приведенной площади относится ко второй категории обслуживания. По штатному нормативу на предприятии предусмотрены 91 человек.

Они под управлением генерального директора осуществляют деятельность согласно уставу.

На предприятии расчет и утверждение технического персонала предусмотрено в количестве 8 единиц из расчета 36000 кв.м. приведенной площади на одного техника. В их полномочия входит организация технической эксплуатации жилья.

Для эксплуатации жилых домов и объектов предприятия предусмотрен эксплуатационный персонал, а именно слесари, плотники, электрики.

Для уборки мест общего пользования, мусоропроводов, дворовой территории жилых домов утвержден младший обслуживающий персонал (МОП).

Экономическая бухгалтерская работа на предприятии осуществляется под руководством главного бухгалтера.

В установленном законодательством порядке предприятие ведет бухгалтерскую, статистическую, налоговую и другие виды отчетности.

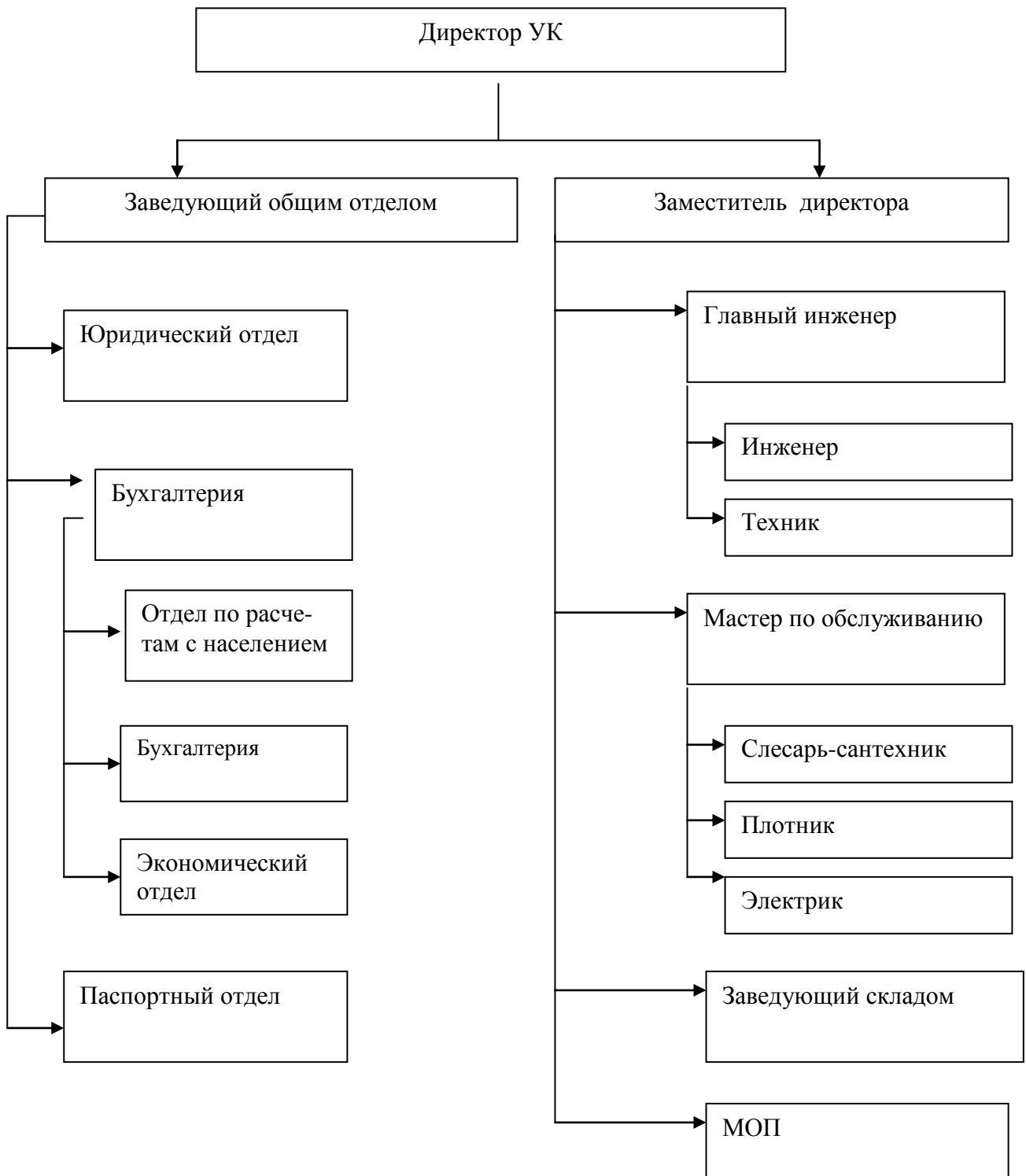


Рисунок 2 - Организационная структура УК ООО «Жилуниверсал»

В своей деятельности УК ООО «Жилуниверсал» выполняет эксплуатационно-ремонтные работы и предоставляет организационные услуги. К эксплуатационно-ремонтным работам относятся:

-выполнение мероприятий для обеспечения безопасности проживания жильцов в доме, поддержанию его архитектурного облика;

-осмотр имущества многоквартирного дома. Должен проводиться перед отопительным сезоном и после его, а также при возникновении чрезвычайных ситуаций; проведение текущего ремонта. Если выявленные дефекты требуют значительных финансовых вложений, то ремонт может растянуться на несколько лет.

-контроль за состоянием внутридомовых сетей, по которым жильцы получают коммунальные ресурсы;

-соблюдение правил пожарной безопасности;

-уборка подъездов и придомовых территорий, если последние являются частью имущества дома;

-вывоз мусора, в том числе и от юридических лиц, офисы которых расположены в здании подотчетного дома;

-контроль за эксплуатацией общедомовых счетчиков;

-внедрение энергосберегающих программ, направленных на эффективное использование поставляемых ресурсов. Такие мероприятия проводятся только по согласованию с региональными органами.

Помимо этих обязанностей УК ООО «Жилуниверсал» исполняет организационные услуги. В их перечень входит:

-аккумуляирование средств от предоставленных ресурсов и услуг и оплата поставщикам;

-борьба с задолженностями;

-организация работы с поставщиками: заключение договора, контроль качества предоставляемых услуг, перерасчет платы при поставке некачественных услуг;

-хранение технической и иной документации на жилой дом;

-выявление расхитителей энергоресурсов: проверки, рейды и т.д. проведение общих собраний с собственниками жилья. Это мероприятие должно быть не реже одного раза в год. На нем представители ЖКХ отчитываются о проделанной работе, о расходах, понесенных в рассматриваемый период, и принимают решение о тарифе на следующий год. Плата за содержание и ремонт дома может быть равна

муниципальной или быть выше. В каждом доме она устанавливается индивидуально. Если на собрании УК не утвердила тариф, то считается, что он равен муниципальному (ст. 158 ЖК РФ). В этом случае органы ЖКХ не освобождаются от ответственности за предоставление услуг по ведению хозяйства и ремонту дома даже при нехватке средств, аккумулируемых от собственников жилья.

-проведение мероприятий по информированию жильцов об изменениях в тарифе;

-оформление временной или постоянной регистрации.

Обязанности управляющей компании по содержанию придомовой территории сводятся к:

-уборке закрепленного участка земли;

-проведению мероприятий по озеленению территории;

-вывоз мусора;

-установке детских комплексов и поддержанию их в надлежащем состоянии.

Содержание жилого фонда и его ремонт производится за счет сборов платы за жильё и дотаций из бюджета.

Структура платежей населения включает плату: содержание и текущий ремонт жилищного фонда; отчисления на капитальный ремонт; найм жилья (для нанимателей). Кроме того население оплачивает коммунальные услуги: водоснабжение, водоотведение, теплоснабжение, горячее водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, вывоз мусора, обслуживание лифтов и другое.

Предприятие, имея свой расчетный счет, самостоятельно в пределах лимитов использует средства на ремонт и содержание жилого фонда, оплату труда своих работников.

Проведем экспресс-анализ показателей деятельности УК ООО «Жилуниверсал»

Таблица 1- Экспресс-анализ УК ООО «Жилуниверсал»

Показатели	Значение			Изменение 2015		Изменение 2016	
	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение	Темп роста, %	Абсолютное отклонение	Темп роста, %
Выручка от продаж, тыс.руб.	3 594	982 714	1 910 824	979 120	27343,2	928 110	94,4
Прибыль (убыток) от продаж, тыс.руб.	279	-4 701	-3 293	-4 980	-1684,9	1 408	0,0
Чистая прибыль, тыс.руб.	279	0	0	-279	0,0	0	
Стоимость активов, тыс.руб.	2 037	314 574	459 797	312 537	15443,0	145 223	46,2
Собственный капитал, тыс.руб.	288	186	186	-102	64,6	0	00,0
Заемный капитал, тыс.руб.	1 749	314 388	459 611	312 639	17975,3	145 223	46,2
Дебиторская задолженность, тыс.руб.	1 385	304 153	407 517	302 768	21960,5	103 364	34,0
Кредиторская задолженность, тыс.руб.	1 749	304 452	410 458	302 703	17407,2	106 006	34,8
Финансовый леверидж	6,07	1690,26	2471,03	1 684	27832,7	781	46,2
Коэффициент автономии	0,14	0,0006	0,0004	0	0,4	0	8,4
Коэффициент отношения дебиторской к кредиторской задолженности	0,79	1,00	0,99	0	126,2	0	9,4
Период оборота дебиторской задолженности, дни	0	56,7	68,0	56,7		11,2	19,8
Период оборота активов, дни	0	58,8	74,0	58,8		15,2	25,8
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,025	0,001	0,044	0	3,4	0	168,6
Коэффициент критической ликвидности	0,82	1,03	1,04	0	126,2	0	00,6
Коэффициент текущей ликвидности	1,16	1,03	1,12	0	88,7	0	08,4

Анализ абсолютных и относительных показателей таблицы 1 показал, что за 2 года имущество предприятия увеличилось на 457760 тыс. руб. Выручка от продаж за 2 года увеличилась значительно в связи с увеличением обслуживаемой

территории. Необходимо отметить, что на протяжении двух последних лет предприятие не получает прибыли от основной деятельности, а работает в убыток. УК ООО «Жилуниверсал» получает средства бюджета, выделяемые на управление многоквартирными домами управляющим организациям, направленные на доленое финансирование проведения капитального ремонта многоквартирных домов, относимые на прочие доходы компании.

На конец 2016 г. почти 100% в капитале предприятия занимают заемные средства от совокупного капитала предприятия, что характеризует данное предприятие с худшей стороны, т.к. означает полную финансовую неустойчивость предприятия и, как следствие, высокий финансовый риск.

Поскольку собственный капитал уменьшается, а заемный растет, финансовый леверидж также за 2 года значительно возрастает, что свидетельствует о росте финансового риска.

Коэффициент автономии значительно ниже норматива ($\geq 0,5$), снижение коэффициента свидетельствует о снижении финансовой прочности УК ООО «Жилуниверсал», стабильности и независимости его от внешних кредиторов.

Обращает на себя внимание значительный рост дебиторской задолженности. Соотношение дебиторской и кредиторской задолженности свидетельствует о превышении кредиторской задолженности дебиторской, что свидетельствует о нерациональной финансовой политике предприятия.

На конец 2016 г. коэффициенты ликвидности не удовлетворяют нормативным значениям, нормативу соответствует только коэффициент критической ликвидности. Хотя за 2016 г. ликвидность УК ООО «Жилуниверсал» несколько улучшилась, но это произошло только за счет роста дебиторской задолженности. Значения коэффициентов ликвидности говорит о том, что УК ООО «Жилуниверсал» не в состоянии покрыть текущие обязательства из наиболее ликвидных и медленно реализуемых активов. Значение показателей свидетельствует о высоком финансовом риске.

2.2. Анализ процесса работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда УК ООО «Жилуниверсал»

Оказания жильцам многоквартирных домов коммунальных услуг – первостепенная задача управляющей компании. Осуществление этого процесса невозможно без сотрудничества с различными организациями, непосредственно занимающимися поставками разнообразных ресурсов. К их числу следует отнести поставщиков тепла, электроэнергии и водоснабжения.

И клиентами этого бизнеса являются собственники квартир в многоквартирных домах. Именно жильцы – основной источник дохода и заработка.

УК необходимо наладить собственную деятельность таким образом, чтобы требования и условия клиентов были полностью удовлетворены. Что касается степени удовлетворенности, то она, главным образом, зависит от качества предоставляемых услуг и расценок.

Со стороны жителей МКД регулирующим органом является общее собрание собственников и совет многоквартирного дома — председатель и старшие по подъездам. Документом, регулирующим взаимоотношения между собственником жилья и УК, является договор управления.

Собственники помещений в целях взаимодействия с Управляющей организацией по вопросам управления многоквартирным домом решением общего собрания определяют уполномоченных лиц. Выписка из протокола общего собрания Собственников помещений, направленная Управляющей организации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты принятия решения, является приложением к договору, устанавливающим изменения и дополнения условий договора.

Управляющая компания не может приступить к своим функциям, пока сторонами не будет подписан договор. Этот договор на управление многоквартирным домом с управляющей организацией является и контрактом, и лицензией, выдаваемой на управление. УК является одной стороной, а общее собрание жильцов – второй стороной подписываемого документа.

Согласно контракту УК получает ряд обязанностей по содержанию дома, которые будет соблюдать в обмен за определенную плату. Сумма оплаты рассчитывается в зависимости от объема ресурсов и услуг, которые предоставляет управляющая организация.

Каждый договор в обязательном порядке содержит такие пункты, как:

- данные о вверяемом УК имуществе;
- перечень ЖКУ;
- перечень услуг по ремонту и техническому обслуживанию дома;
- расценки на работы;
- схема осуществления контроля над работой УК.

Важная задача УК – организация взаимодействия с собственниками жилья. В задачи УК входит регулярное проведение встреч с жильцами. На этих собраниях каждый может высказать свое мнение и свои идеи, а также пожелания по деятельности УК. Довольно часто предложения жителей бывают не просто конструктивными, но и перспективными.

Среди владельцев квартир есть так называемый актив. Это люди, которые принимают участие в ремонте и техническом обслуживании. Такой подход очень выгоден обеим сторонам.

Управляющая организация рассматривает заявление, жалобу, претензию, иное письменное или направленное с использованием электронных средств связи (электронной почты, порталов, предоставляющих услуги электронного взаимодействия между заявителем и Управляющей организацией, через сайт Управляющей организации) требование Собственника помещения МКД или другого потребителя и направляет на него ответ заявителю в течение десяти рабочих дней с момента получения такого требования, если иной срок не установлен Правилами предоставления коммунальных услуг, Правилами содержания общего имущества в МКД, Правилами изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, Стандартом раскрытия информации.

Взаимодействие управляющей компании с собственниками любыми способами требует профессионального подхода. Общение с жителями происходит:

- письменно;
- по телефону;
- при личной встрече.

Управляющая организация направляет ответ:

-в письменном виде с указанием даты составления ответа и проставлением печати Управляющей организации на почтовый адрес заявителя, указанный в заявлении, простым почтовым отправлением либо путем отправки заказного письма с уведомлением о вручении;

-посредством электронных средств связи (электронной почты,) с использованием электронной подписи лица, имеющего право действовать без доверенности от имени Управляющей организации, либо лица, уполномоченного на подписание указанного ответа доверенностью;

-другим способом, указанным заявителем в заявлении.

Есть два основных принципа работы с населением:

- уменьшать количество личных контактов, внедряя автоматизацию;
- не допускать пренебрежительного отношения к людям.
- уменьшать количество личных контактов, внедряя автоматизацию.

Сегодня в УК ООО «Жилуниверсал» большое внимание уделяется вопросу организации взаимодействия с потребителями и эффективной работе с задолженностью по оплате ЖКУ. Рассмотрим систему работы в УК ООО «Жилуниверсал» в сфере получения платежей за услуги.

Отправной элемент в системе платежей – это контроль. Именно он позволяет нам непрерывно сверять нашу цель с фактом, т.е. смотреть ее исполнение. Мониторинг платежей – это работа по сбору сведений о размерах платежей для последующего анализа.

Мониторинг платежей предусматривает непрерывное наблюдение за расчетами населения по жилищно-коммунальным услугам, проведение анализа данных расчетов (например, таких как: систематичность поступления, изменения уровня платежей в зависимости от различных факторов), выявление неплательщиков для дальнейшего проведения работы с ними, сбор информации,

необходимой для последующего совершенствования деятельности организации, направленной на работу с должниками.

Следующий этап - регулирование. Оно подразумевает проведение изменений в работе УК ООО «Жилуниверсал» – повышение качества предоставляемых жилищных и коммунальных услуг, организацию системы платежей, интенсификацию информационного взаимодействия и т.д.

Для понимания роли каждого элемента системы в работе с должниками соотнесем их с различными мероприятиями по работе с задолженностью, рассмотрим таблицу.

Таблица 2 - Соотношение мероприятий по работе с задолженностью с элементами системы по работе в сфере получения платежей за услуги

Мероприятие по работе с задолженностью	Сущность	Элемент системы
Выявление задолженности	Определение наличия задолженности, ее классификация, выявление должников.	Мониторинг
Предупреждение задолженности	Организация предоставления качественных услуг, контроль качества на производстве. Совершенствование системы приема платежей, применение различных способов и методов оплаты. Развертывание деятельности по обеспечению потребителей достаточной информацией.	Регулирование
Снижение и взыскание задолженности	Применение мероприятий по предупреждению задолженности. Организация оповещения должников. Создание и обеспечение деятельности комиссии по урегулированию задолженности (Личный прием должников, заключение соглашений о погашении задолженности). Усиление работы юридической службы по: применению мер договорной ответственности (приостановление оказания услуг – совместно с техническо-инженерной службой, начисления пеней и штрафов, и иных мер, предусмотренных в договоре на оказание услуг) и предсудебного воздействия; применение мер судебного воздействия на конкретного должника.	

Таким образом, в работе УК ООО «Жилуниверсал» возникают следующие проблемы при взаимодействии с жильцами:

- первая проблема при проведении собраний собственников жилья - низкая активность жильцов, на собрания даже 10% не приходят. В соответствии с жилищным кодексом собрание собственников помещений является основным органом в принятии решений по управлению МКД. Как показал опыт проведения собраний по выбору способа управления МКД, основная проблема состоит в обеспечении участия собственников в этом процессе. При большом числе собственников в многоэтажных домах чаще всего обеспечить кворум не представляется возможным, да и собраться для обсуждения злободневных вопросов большому числу собственников негде. Процедура голосования весьма трудоемка и требует участия достаточно большого числа активистов (которых в большинстве МКД и нет) из числа собственников помещений.

- вторая проблема – это высокий удельный вес дебиторской задолженности в сумме активов. Дебиторская задолженность составляет почти 90% в активах предприятия. Рост дебиторской задолженности приводит к увеличению кредиторской задолженности и снижению финансовой устойчивости. При этом возрастает просроченная задолженность, что приводит к увеличению возможности получения убытков при неисполнении должниками своих обязательств. Статистическая оценка показала, что убыток может составить порядка 2 млн. руб. В силу того, что большая часть задолженности сформирована за счет задолженности физических лиц, для предприятия управление задолженностью является очень трудоемким процессом. Кроме того, специфика работы в сфере ЖКХ накладывает особенности на способы управления задолженностью.

2.3. Разработка мероприятий по совершенствованию процессов работы с населением по вопросам эксплуатации жилого фонда УК ООО «Жилуниверсал»

Основной элемент внутреннего взаимодействия управляющей организации и системы самоуправления собственников помещений МКД не создана или не выполняет возложенных на нее функции. Поэтому основная задача УК ООО «Жилуниверсал» - активизация работы общественного самоуправления на местах,

стимулирование создания эффективного собственника. Одним из инструментов в плане активизации собственников и таким образом улучшения взаимодействия их с УК ООО «Жилуниверсал» может стать методика, основанная на использовании WEB – технологий.

Чтобы преодолеть социальную апатию собственников помещений, консолидировать их в мероприятиях по направлению восстановления и поддержания жилого фонда, необходимо разработать организационные механизмы, максимизирующие возможность участвовать собственникам жилья в управлении МКД. Один из основных механизмов в сфере активизации собственников – механизм, который включает голосование собственников помещений МКД в отношении различных вопросов с использованием WEB ресурсов. Если данный механизм голосования с использованием WEB ресурса будет отработан, то такое голосование - это основной регулятор отношений в системе управления МКД между собственниками помещений и УК ООО «Жилуниверсал» (рис. 3).

С этой целью предлагается создать специализированный сайт, которым управлял бы совет МКД во главе с председателем.

Цель создания сайта – создание ресурса, упрощающего участие жильцов в собраниях и принятии решений по вопросам управления МКД, регулирующего отношения между собственниками помещений и УК ООО «Жилуниверсал».

Создание такого WEB–портала также позволит УК ООО «Жилуниверсал» и потребителям услуг (собственникам помещений) обмениваться информацией в рамках социальной сети, а также осуществлять защиту и поддержку собственников помещений в МКД и добросовестных подрядчиков.

Привлечение собственников жилья к управлению МКД позволит повысить активность жильцов, сознание причастности к управлению домом и соответственно повысится ответственность каждого своевременно оплачивать квартплату. Также это станет моральным стимулом общественного воздействия на злостных неплательщиков.



Рисунок 3 - Процедура проведения голосования собственниками помещений МКД с использованием WEB

Второе предложение по улучшению взаимодействия с населением состоит в создании мероприятий по минимизации задолженности жильцов по квартплате.

Одним из таких мероприятий может стать внедрение специализированного программного комплекса CLEVER компании CRIF для работы с дебиторами. Программа предназначена для автоматизации работы с должниками по оплате услуг. Основные функции:

- анализ портфеля задолженности
- выборка должников за ЖКУ по различным критериям
- оценка риска
- ведение персональных дел (историй) должников

- печать предупреждений должникам
- предоставление отсрочек и контроль графика погашения долгов
- подготовка печатных материалов в суд по готовым шаблонам
- управление очередями
- отслеживание результатов стратегий и действий
- генерация SMS, звонков, уведомлений, типовых документов для судебного взыскания.

В качестве второго мероприятия в рамках взаимодействия с населением по снижению дебиторской задолженности может стать привлечение коллекторского агентства ООО «Легион» к взысканию задолженности на условиях оплаты от 10% до 20% от суммы дебиторской задолженности в зависимости от длительности задолженности.

Только последовательная стадийная работа долговых агентств, основанная на принципах сочетания всех необходимых технологических стадий, позволяет обеспечить максимальный уровень взыскания долгов:

1. Аудит/диагностика. Агентство проводит аудит имеющегося долгового массива, оценивает объем реальной проблемной задолженности, классифицирует долги в зависимости от объекта взыскания, периода образования задолженности, географии взыскания и количества должников.

2. Коррекция. На данной стадии агентство проводит стандартизацию долговой базы поставщиков ресурсов под требования профессионального взыскания.

3. Планирование. На этой стадии составляется план работ по отработке долгового массива в разрезе методов и стадий взыскания с учетом организации тесного взаимодействия «телефонной» и «выездной» моделей взыскания.

4. Сопровождение. Организуется взаимодействие с местными органами власти и надзорными органами в рамках разъяснительной кампании среди населения о целях, задачах и методах работы коллекторского агентства, информирования должников об их правах и обязанностях в рамках процесса урегулирования долга.

По статистике основную массу должников (примерно 90%) составляют вполне платежеспособное население. По мере развития сотрудничества ресурсоснабжающих компаний и долговых агентств общий портрет должника, а также механизм взаимодействия последнего с долговым агентством, безусловно, будет меняться.

Во-первых, стоит прогнозировать значительное улучшение платежной дисциплины, что выведет из существующих реестров большую часть реально платежеспособных должников, ранее допускавших неплатежи в силу устоявшихся привычек. Их привычки будут изменены.

Во-вторых, гораздо больший удельный вес в общем объеме должников будут занимать маргинальные и временно неплатежеспособные слои, однако увеличение их доли будет идти параллельно со значительным снижением общего объема проблемной задолженности. В связи с этим большое внимание будет уделяться проблемам погашения долгов со стороны малообеспеченных и временно неплатежеспособных групп должников, связанное с разработкой механизмов реструктуризации долга, возможного списания пеней, либо в некоторых случаях части накопившейся задолженности с тем, чтобы должник вернулся в график текущих платежей и стал добросовестным абонентом. Долговое агентство в данном случае выступает эффективным консультантом и помощником, осуществляя функции посредника - «миротворца». В будущем не исключена ситуация самостоятельного обращения должника за посредническими услугами в коллекторское агентство, как ни фантастически это звучит. Именно такая практика широко распространена в западноевропейских странах, где коллектор в массовом сознании все чаще воспринимается как помощник и союзник.

Ключевые характеристики долгового портфеля и требования к взаимодействию долгового агентства и поставщика ресурсов, обеспечивающие максимальный возврат средств в короткие сроки, следующие.

1. Срок задолженности. Одним из самых ключевых факторов монетизации просроченных платежей является срок задолженности. Чем он короче (желательно

сразу меньше 60 дней), тем вероятность успешного взыскания увеличивается до гарантированно высоких величин.

Механизм взыскания в этом полностью схож с лечением тяжелой болезни - начало лечения на ранней стадии практически гарантирует выздоровление, в то время как запущенные случаи чреватые «метастазами» и долгой кропотливой, затратной работой.

Передача долговому агентству долгов на самых ранних стадиях гарантирует не только требуемую норму взыскания при высокой рентабельности - комиссионный процент коллекторского агентства в данном случае значительно ниже минимальной процентной ставки банковского кредита, вынужденно привлекаемого поставщиком ресурсов для покрытия кассовых разрывов и обеспечения необходимой деятельности.

Конечно, в любом случае, при начале работы с коллекторским агентством поставщик тепловой энергии передает в работу запущенные, многомесячные, а то и многолетние объемы просроченной задолженности. Это естественно и понятно. Однако одновременно с передачей старых портфелей хотелось бы порекомендовать запустить параллельный «пилот» по молодой задолженности, чтобы наглядно оценить сравнительную эффективность и необходимость принятия ранних мер.

Передаваемый агентству ООО «Легион» портфель задолженности в УК ООО «Жилуниверсал» представляет следующую структуру (рис. 4).

2. Оперативная сверка. Это важнейший элемент эффективного взаимодействия контрагентов. Обеспечивает отслеживание результатов работы долгового агентства с абонентской базой поставщика по итогам заданного периода.

Позволяет быстро оценивать воздействие комплекса принимаемых взыскателями мер и вносить изменения в режим, методику взыскания, а также корректировать количество абонентов в работе.

Возможности сверки поначалу часто ограничены техническими возможностями и ограничены календарными рамками, однако по мере развития сотрудничества становится возможным обеспечивать более удобные и качественные режимы работы, вплоть до on-line.

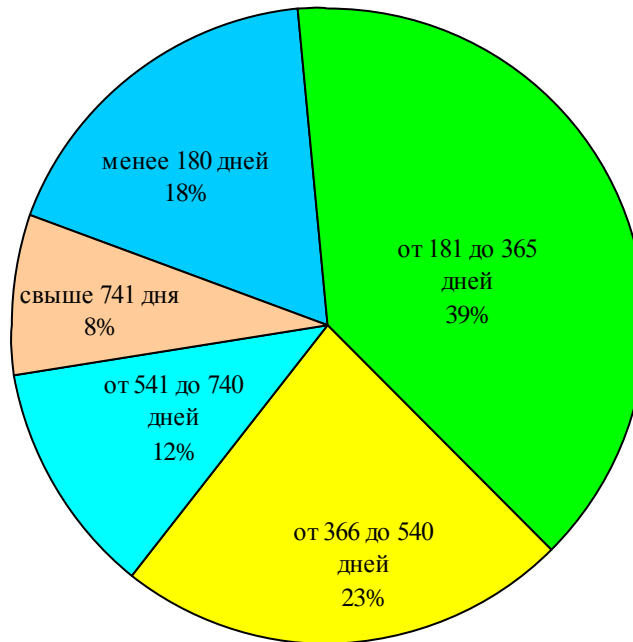


Рисунок 4 - Структура портфеля дебиторской задолженности в УК ООО «Жилуниверсал»

3. Выгрузка данных. Постоянная выгрузка новых долговых объемов обеспечивает непрерывность процесса, закрепляет эффект достигнутых результатов. В противном случае, эффект будет носить разовый характер и проблем, в системном их понимании, не решит.

Судебная практика. При профессионально выстроенной системе досудебного урегулирования просроченной задолженности до стадии судебного взыскания задолженности доходит не более 10% долговых досье. Причем, это максимальное значение и в большинстве случаев не превышает 3%.

Следует отметить, что данная стадия является последним «доводом королей» и основная задача как поставщика ресурсов, так и долгового агентства не допустить, чтобы судебная практика приобрела массовый характер. Судебная практика - это крайне затратный процесс по всем параметрам: временным, трудовым, финансовым. Вопросами взыскания долга в сфере поставки коммунальных ресурсов занимаются суды общей юрисдикции: мировые судьи и районные суды. Мировые судьи принимают иски о взыскании долга на сумму до 50 тыс. руб., в случае превышения пороговой суммы дела рассматриваются районными судами. Судебное взыскание

«теплового долга» с физического лица, в подавляющем большинстве случаев, осуществляется в рамках искового производства - наиболее длинного по срокам и, соответственно, затратного по сравнению с приказным производством, в рамках которого суд обязан, в соответствии с Гражданско-процессуальным кодексом РФ, в 10-дневный срок рассмотреть вопрос о выдаче судебного приказа без вызова сторон. Однако приказное производство возможно только при наличии письменного договора (в нашем случае договора на теплоснабжение) и бесспорных доказательств задолженности, что представляется невозможным в условиях фактического отсутствия поквартирных, а в ряде случаев домовых приборов учета тепловой энергии, а также отсутствия в большинстве случаев письменного договора на теплоснабжение, когда тепло и горячая вода отпускаются в рамках договора оферты, который считается заключенным по факту потребления отпущенного ресурса. Исходя из этого, только небольшой процент должников, чье жилье оборудовано приборами учета и имеется письменный договор с поставщиком, может быть рассмотрен в рамках короткого, приказного производства. Основная же масса исков проходит в рамках искового производства, перегруженного множеством процессуальных пунктов, как то:

- после поступления иска судье он проверяет исковое заявление на соответствие требованиям процессуального законодательства, и в случае, если все правильно, выносится определение о принятии иска к производству;

- в случае, если требования процессуального законодательства нарушены, судья оставляет иск без движения и предлагает истцу устранить нарушения.

Типичные нарушения: не предоставлены копии документов или уведомление о получении иска ответчиком, неправильная оплата государственной пошлины.

После исправления недостатков и направления исправленного искового заявления или необходимых документов, судья выносит определение о принятии иска к производству и назначает дату предварительного судебного заседания.

Предварительным судебным заседанием является судебный процесс, в котором судья предлагает урегулировать вопрос возврата долга путем заключения мирового соглашения и дает оценку доказательствам на предмет достаточности.

Если доказательств не хватает, судья предлагает сторонам предоставить дополнительные доказательства или направляет судебный запрос об истребовании документов и т.д.

Таким образом, исковое производство способно тянуться месяцами, вытягивая дефицитные ресурсы, и это притом, что даже после получения исполнительного листа наступает не менее трудоемкий и длительный период исполнительного производства, отнюдь не обещающий полную или даже частичную компенсацию потерь поставщика (по статистике не более 25-30%).

На стадии судебного взыскания юристы долгового агентства способны обеспечить максимально возможный в рамках сложного процесса результат, прежде всего за счет огромного накопленного процессуального опыта, позволяющего укоротить процесс, а также за счет возможностей оперативного наложения обеспечительных мер на имущество должника до принятия судебного решения, что позволит облегчить процедуру исполнительного производства.

Рассчитаем эффективность предложения, связанного с привлечением коллекторского агентства ООО «Легион» к взысканию задолженности на условиях оплаты от 10% до 20% от суммы дебиторской задолженности в зависимости от длительности задолженности.

Планируется, что по истечении 1 года работы с ООО «Легион», будет взыскано 80% задолженности. Структура планируемой взысканной задолженности представлена на рисунке 6.

Планируется, что задолженность сроком менее 180 дней будет взыскана полностью, т.к. на ранних этапах образования долга это сделать наиболее просто.

Следует учесть, что большая часть должников со сроком задолженности менее 180 дней впоследствии обычно входят в рабочий график платежей и не допускают рецидивов.

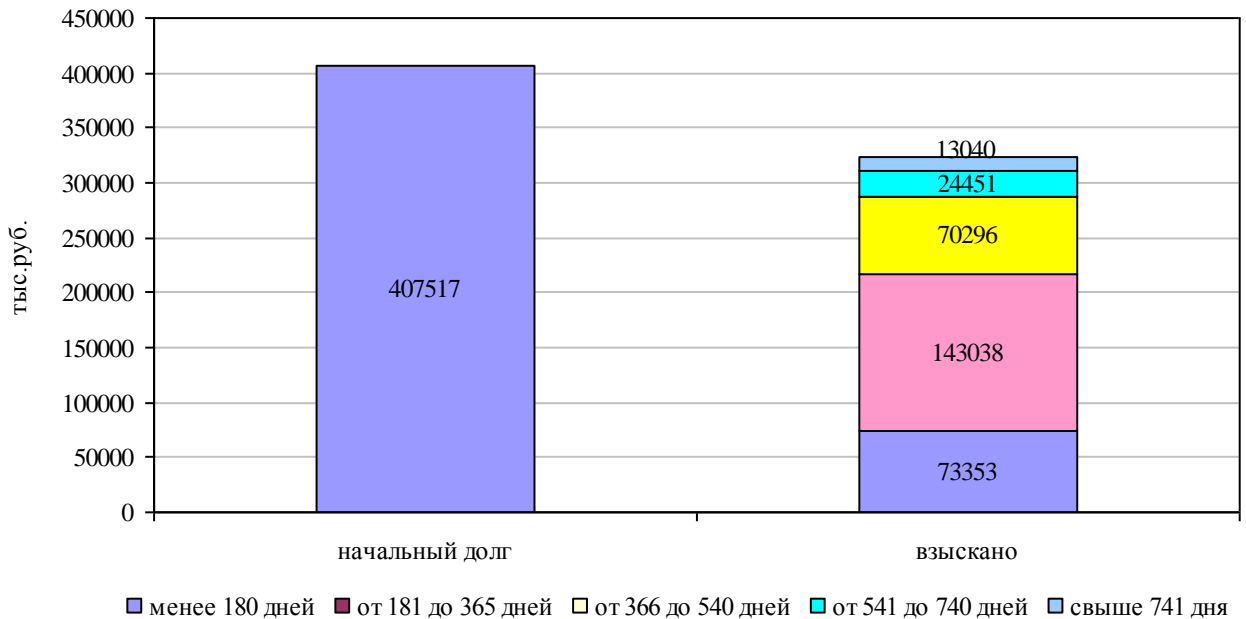


Рисунок 6 - Структура взысканной задолженности

Задолженность сроком от 6 мес до 1 года в планах будет взыскана на 90%. Задолженность сроком от 1 года до 1,5 лет в планах будет взыскана на 75%. Остальные группы должников находятся в работе, как правило, в течение года, по итогам которого общая норма возврата средств достигает 40-50%.

Оценку финансово-экономической эффективности применения факторинга в УК ООО «Жилуниверсал» проведем на основе анализа влияния факторинга на дебиторскую задолженность.

Таким образом, дебиторская задолженность сократится с 407 517 тыс.руб. до 83 339 тыс.руб. Это приведет к высвобождению дополнительных денежных средств в размере 324 178 тыс.руб. .

Данную сумму за вычетом комиссии коллекторскому агентству в размере 15% ($324\,178 \cdot 15\% = 48\,627$ тыс.руб.) предполагается направить на погашение кредиторской задолженности в размере 275551 тыс.руб. ($324\,178 - 48\,627$) Тогда кредиторская задолженность сократится до 134 907 тыс.руб.

В результатеданного мероприятия снизятся расходы предприятия на пени за несвоевременное погашение задолженности поставщикам электроэнергии, тепло- и водоснабжения в размере 1/130 в день от ставки рефинансирования ($8,25\% \cdot 1/130 \cdot 365$ дней = 23% годовых), что составит $275551 \cdot 23\% = 63\,827$ тыс.руб. в год.

Таким образом, помимо сокращения дебиторской задолженности предприятие УК ООО «Жилуниверсал» получит экономическую выгоду в размере:

$$\text{Э} = 63\,827 - 48\,627 = 15\,200 \text{ тыс.руб.}$$

Значит, можно резюмировать, что предложенные мероприятия являются экономически выгодными и рекомендуются к внедрению.

Таким образом, сделаем вывод по проведенному анализу.

УК ООО «Жилуниверсал» — это современная управляющая компания, осуществляющая деятельность по обслуживанию многоквартирных домов, расположенных на территории Кировского района города Самары.

В ведении УК ООО «Жилуниверсал» находятся 671 дом с общей площадью 2810,223 тыс.кв.м. УК ООО «Жилуниверсал» обслуживает 10% жилого фонда г.Самара.

За последние 2 года значительно возрос объем работа за счет роста обслуживаемой территории. Отсюда рост выручки предприятия. Однако, это не привело к увеличению эффективности деятельности, скорее наоборот.

Взаимодействие с населением начинается с составления договора на обслуживание.

- составление и подписание договора на обслуживание территории,
- регулярное проведение встреч с жильцами по вопросам эксплуатации жилья,
- рассмотрение заявлений, жалоб, претензий, требований со стороны жильцов,
- реагирование на жалобы и информирование жильцов о ходе работ,
- работа с задолженностью по оплате за ЖКУ.

Таким образом, в работе УК ООО «Жилуниверсал» возникают следующие проблемы при взаимодействии с жильцами:

- первая проблема при проведении собраний собственников жилья - низкая активность жильцов, на собрания даже 10% не приходят.
- вторая проблема – это высокий уровень задолженности жильцов по оплате ЖКУ.

Один из основных механизмов в сфере активизации собственников – механизм, который включает голосование собственников помещений МКД в отношении различных вопросов с использованием WEB ресурсов.

С этой целью предлагается создать специализированный сайт, которым управлял бы совет МКД во главе с председателем.

Второе предложение по улучшению взаимодействия с населением состоит в создании мероприятий по минимизации задолженности жильцов по квартплате.

В результате мероприятий снизятся расходы предприятия на пени за несвоевременное погашение задолженности поставщикам электроэнергии, тепло- и водоснабжения в размере 63 827 тыс.руб. в год.

Помимо сокращения дебиторской задолженности предприятие УК ООО «Жилуниверсал» получит экономическую выгоду в размере 15 200 тыс.руб.

Заключение

УК ООО «Жилуниверсал» — это современная управляющая компания, осуществляющая деятельность по обслуживанию многоквартирных домов, расположенных на территории Кировского района города Самары.

Собственники помещений взаимодействуют с Управляющей организацией по вопросам управления многоквартирным домом посредством заключения договора и последующим решением общего собрания определяют уполномоченных лиц от общего собрания Собственников помещений.

Важная задача УК – организация взаимодействия с собственниками жилья. В задачи УК входит регулярное проведение встреч с жильцами. На этих собраниях каждый может высказать свое мнение и свои идеи, а также пожелания по деятельности УК.

Второе важное направления взаимодействия УК ООО «Жилуниверсал» с населением - это вопрос организации взаимодействия с потребителями и эффективной работе с задолженностью по оплате ЖКУ.

В работе УК ООО «Жилуниверсал» возникают следующие проблемы при взаимодействии с жильцами:

- первая проблема при проведении собраний собственников жилья - низкая активность жильцов, на собрания даже 10% не приходят. В соответствии с жилищным кодексом собрание собственников помещений является основным органом в принятии решений по управлению МКД. Как показал опыт проведения собраний по выбору способа управления МКД, основная проблема состоит в обеспечении участия собственников в этом процессе. При большом числе собственников в многоэтажных домах чаще всего обеспечить кворум не представляется возможным, да и собраться для обсуждения злободневных вопросов большому числу собственников негде. Процедура голосования весьма трудоемка и требует участия достаточно большого числа активистов (которых в большинстве МКД и нет) из числа собственников помещений.

- вторая проблема – это высокий удельный вес дебиторской задолженности в сумме активов. Дебиторская задолженность составляет почти 90% в активах предприятия. Рост дебиторской задолженности приводит к увеличению кредиторской задолженности и снижению финансовой устойчивости. При этом возрастает просроченная задолженность, что приводит к увеличению возможности получения убытков при неисполнении должниками своих обязательств. Статистическая оценка показала, что убыток может составить порядка 2 млн. руб. В силу того, что большая часть задолженности сформирована за счет задолженности физических лиц, для предприятия управление задолженностью является очень трудоемким процессом. Кроме того, специфика работы в сфере ЖКХ накладывает особенности на способы управления задолженностью.

Одним из инструментов в плане активизации собственников и таким образом улучшения взаимодействия их с УК ООО «Жилуниверсал» может стать методика, основанная на использовании WEB – технологий. Предлагается создать специализированный сайт, которым управлял бы совет МКД во главе с председателем. Привлечение собственников жилья к управлению МКД позволит повысить активность жильцов, сознание причастности к управлению домом и соответственно повысится ответственность каждого своевременно оплачивать квартплату. Также это станет моральным стимулом общественного воздействия на злостных неплательщиков.

Второе предложение по улучшению взаимодействия с населением состоит в создании мероприятий по минимизации задолженности жильцов по квартплате. Одним из таких мероприятий может стать внедрение специализированного программного комплекса CLEVER компании CRIF для работы с дебиторами. В качестве второго мероприятия в рамках взаимодействия с населением по снижению дебиторской задолженности может стать привлечение коллекторского агентства ООО «Легион» к взысканию задолженности.

В результате данного мероприятия снизятся расходы предприятия на пени за несвоевременное погашение задолженности поставщикам электроэнергии, тепло- и

водоснабжения, что с учетом оплаты услуг взыскателям принесет экономическую выгоду предприятию в размере 15 200 тыс.руб.

Значит, предложенные мероприятия являются экономически выодными и рекомендуются к внедрению.

Список использованной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция РФ, от 25.12.1993 г. // СПС «КонсультантПлюс»
2. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (в ред. от 2 июня 2016 г. № 175-ФЗ) // СПС «Гарант»
3. «Об основах федеральной жилищной политики»: Закон РФ от 24.12.1992 № 4218-1 (ред. от 22.08.2004) // Российская газета. №15. 1993. 23 января.
4. «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»: Федеральный закон от 30.12.2004 №214-ФЗ (в ред. от 1 мая 2016 г. № 139-ФЗ) // СПС «Гарант»
5. «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»: Федеральный закон от 02.07.2007 №185-ФЗ (в ред. от 2 июня 2016 г. №175-ФЗ) // СПС «Гарант»
6. «О жилищных накопительных кооперативах»: Федеральный закон от 30.12.2004 №215-ФЗ (в ред. от 13 июля 2015 г. №231-ФЗ) // СПС «Гарант»
7. «О содействии развитию жилищного строительства»: Федеральный закон от 24.07.2008 №161-ФЗ (в ред. От 23 мая 2016 г. №149-ФЗ) // СПС «Гарант»
8. «Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений"»: Федеральный закон от 25.02.1999 № 39-ФЗ (в ред. от 28 декабря 2013 г. № 396-ФЗ) // СПС «Гарант»
9. «Об ипотеке (залоге недвижимости)»: Федеральный закон от 16.07.1998 №102-ФЗ (в ред. от 23 июня 2016 г. № 217-ФЗ) // СПС «Гарант»
10. «Об утверждении федеральной целевой программы «Жилище» на 2002-2010 гг.»: Постановление правительства РФ от 17.09.2001 №675 // Собрание законодательства РФ. 2001. № 39. ст. 3770.
11. «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»: Постановление правительства РФ от 23.05.2006 №307 (в ред. от 17 декабря 2014 г. № 1380) // СПС «Гарант»

12. «О федеральной целевой программе "Жилище" на 2015 - 2020 годы»: Постановление Правительства РФ от 17.12.2010 №1050 (в ред. от 26 мая 2016 г. № 466)// СПС «Гарант»

13. «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами»: Постановление Правительства РФ от 14.02.2012 №124 (в ред. от 27.02.2017г.) // СПС «Гарант»

14. «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»: Распоряжение Правительства Российской Федерации №1662-р от 17.11.2008 // СПС «Гарант»

15. «Об утверждении Стратегии развития промышленности строительных материалов и индустриального домостроения на период до 2020 года»: Приказ Министерства регионального развития РФ от 30.05.2011 №262 // СПС «Гарант»

16. «О системе капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Самарской области»: Закон Самарской области от 21.06.2013 №60 (в ред. от 11.04.2016 N 47-ГД) // СПС «Гарант»

17. «О внесении изменений в Закон Самарской области «О системе капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Самарской области »: Закон Самарской области от 11.01.2016 №9-ГД // СПС «Гарант»

18. «О создании некоммерческой организации - фонда "Фонд капитального ремонта»: Постановление Правительства Самарской области от 06.06.2013 №247 // СПС «Гарант»

19. «Об утверждении региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Самарской области»: Постановление Правительства Самарской области от 29.11.2013 №707 (в ред. от 19 апреля 2016 г. № 180) // СПС «Гарант»

20. «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на

праве собственности»: Постановление Пленума Верховного суда РФ от 27.06.2017 №22 // СПС «Гарант»

Литература

21. Анисимов В.Н. Цели и виды деятельности расчетных центров жилищно-коммунального комплекса // Современные научные исследования и инновации. 2016. - № 10. - URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/10/72653> (дата обращения: 11.01.2018).

22. Ашхотова М.В., Лымарева О.А. Особенности функционирования и тенденции развития российского жилищно-коммунального хозяйства: аналитический аспект // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2015. - № 11. - URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2015/11/10132> (дата обращения: 21.01.2018).

23. Берсенева А.Г. Нормативно-правовая основа жилищной политики в России // Электронный журнал ЭГО. – 2015. - № 3 - URL: <http://ego.uara.ru/ru/issue/2015/03/16/> (дата обращения: 01.02.2018). **вставьте номер**

24. Борисова Н.И., Злобина К.А. Региональные аспекты функционирования и модернизации жкх в современных условиях // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2017. - № 3. - URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2017/03/14364> (дата обращения: 12.01.2018).

25. Валиев Ш.З. Анализ проблем развития ТСЖ и стимулирование их создания / Ш.З. Валиев, И.Г. Гавриленко, М.А. Суренян // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2014. - № 1 (7). – С. 84–89

26. Зинатуллин, А.З. Состояние и перспективы развития сферы ЖКХ // Вестник УГУЭС. – 2014. – №1. – С. 10-11.

27. Ивакина А. М. Современные проблемы жилищно-коммунального хозяйства // Молодой ученый. — 2015. — №8. — С. 537-539.

28. Информационная система ЖКХ: дорожная карта реализации закона - URL: <https://www.pnp.ru/news/detail/65203> (дата обращения: 01.02.2018).

29. Кадеров Н. И., Медведева Е. Н., Смирнова Ю. О. Анализ современных аспектов реформы жилищно-коммунального хозяйства // Молодой ученый. — 2017. — №10. — С. 237-241.
30. Колтунова Д.С. О реформировании ЖКХ // Психология, социология и педагогика. – 2015. – № 5. - URL: <http://psychology.snauka.ru/2015/05/5237> (дата обращения: 11.02.2018).
31. О концепции развития ЖКХ. По материалам II Всероссийской конференции руководителей предприятий жилищно-коммунального хозяйства. - URL: http://www.comhoz.ru/content/document_r_33251990-9490-4441-B07CFDD183238528.html (дата обращения: 01.02.2018).
32. Реформа ЖКХ в России не «сработала» // РИА «Новости». - URL: <http://realty.rambler.ru/cuv/news/living/1878915/> (дата обращения: 01.02.2018).
33. Рыльков В.И. Процессный подход к клиенто-ориентированной системе управления комплексом многоквартирных домов. автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. экон. наук (08.00.05) / Рыльков В.И.; ФГБУ ВПО «Воронежский государственный архитектурно-строительный университет». – Р-на-Д, 2015. - URL: http://www.emsu.ru/face/dissert/avtoreferat_rylkovvi.pdf (дата обращения: 01.02.2018).
34. Седаков Д.А. Развитие нормативно-правовой базы реформирования ЖКХ // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. – 2015. - № 4 (14). – С. 57-61
35. Срочная реформа ЖКХ, или На грани катастрофы («Обзор прессы») // Радио «Голос России». - URL: <http://rus.ruvr.ru/2010/11/24/35523209/>
36. Тарасова Т.В. Применение системы автоматизации бизнес-процессов в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2016. - № 10. - URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/10/12512> (дата обращения: 14.01.2018).
37. Три проблемы российской реформы ЖКХ. - URL: http://www.comhoz.ru/content/document_r_C8B1641B-BE40-41D0-AAE1-8E34F967421C.html (дата обращения: 01.02.2018).

38. Филиппова Т.А., Трунина И.П. Анализ состояния сферы ЖКХ и мероприятия по повышению ее эффективности // Гуманитарные научные исследования. 2016. - № 12. - URL: <http://human.snauka.ru/2016/12/18080> (дата обращения: 12.01.2018).

39. Харасов, С.Ф. Проблемы и пути развития жилищно-коммунального хозяйства региона / С.Ф. Харасов, Н.Д. Бублик, И.И. Булатов, Л.К. Шарипова, Д.В. Чувилин // Евразийский международный научно-аналитический журнал. – 2012. – №4. – С. 44-50.

40. Чаадаев В.К. Проблемные зоны взаимодействия между участниками рынка коммунальных услуг при отсутствии оператора коммерческого учета // Современные научные исследования и инновации. 2015. - № 7. - С. 92-96.

41. Чупина В.А., Живилов Е.М. Технологии экономического развития жилищно-коммунального хозяйства // Гуманитарные научные исследования. 2017. - № 10. - URL: <http://human.snauka.ru/2017/10/24429> (дата обращения: 22.01.2018).