

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА ТУРИЗМА И СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА МУ-
НИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ БЛАГОУСТРОЙСТВА
(НА ПРИМЕРЕ ШМБУ «КОММУНАЛЬНАЯ СЛУЖБА СЕРВИСА»)**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
очной формы обучения, группы 05001333
Шабельниковой Анастасии Сергеевны

Научный руководитель
к.г.н., доцент
Королева И. С.

БЕЛГОРОД 2017

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты и методологические основы качества услуг.....	6
1.1. Сущность понятия качества услуг и основы организации их контроля.....	6
1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере благоустройства.....	17
1.3. Отечественный и зарубежный опыт в сфере благоустройства.....	21
2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности ШМБУ «Коммунальная служба сервиса».....	27
2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия.....	27
2.2. Анализ финансового состояния предприятия.....	39
2.3. Анализ системы качества предприятия.....	47
3. Совершенствование системы контроля качества ШМБУ «Коммунальная служба сервиса».....	55
3.1. Разработка путей совершенствования системы контроля качества.....	55
3.2. Оценка эффективности предлагаемых мероприятий.....	65
Заключение.....	70
Список использованных источников.....	73
Приложения.....	78

Введение

На сегодняшний день качество, как социально-экономическая категория стало неотъемлемой характеристикой любой сферы и любого продукта жизнедеятельности общества и личности, не исключением отсюда являются и услуги. Качество жизни в городе, особенно большом, во многом определяется качеством транспортного обслуживания, водоснабжения, теплоснабжения, сбора и уничтожения отходов, благоустройства и других услуг. Решением этих проблем определяется успешность работы региональных и местных органов управления.

Благоустройство города – это одна из наиболее значимых отраслей экономики городского хозяйства, которая напрямую влияет на экологическую ситуацию и уровень жизни горожан. Повышенное внимание к качеству услуг благоустройства способно значительно улучшить экологическое состояние и внешний вид городов и поселков, создать более комфортные микроклиматические, санитарно-гигиенические и эстетические условия на улицах, в жилых квартирах, общественных местах (парках, бульварах, скверах, на площадях и т.д.). Ведь красота ландшафта оказывает положительный эффект на физическое и эмоциональное состояние человека.

В целом, во всем мире уделяется особое внимание благоустройству городского хозяйства. Санитарная очистка, уборка и озеленение находятся во взаимосвязи и взаимообусловленности между собой и другими подотраслями благоустройства – дорожным строительством, канализацией, водоснабжением и др. Эти вопросы можно решить только комплексно на всех уровнях. Поскольку только таким образом можно создать здоровые, целесообразные и благоприятные условия жизни городского населения, обеспечивающие качественные, комфортные условия для труда и отдыха населения.

В условиях интенсивной урбанизации, вызвавшей бурный рост городов и концентрацию населения на малой территории, наряду с вопросами охраны окружающей природной среды от вредного воздействия влияния городов все

большее значение приобретают задачи создания и поддержания полноценной жилой среды в сложном городском механизме. Поэтому на современном этапе государством предпринимаются меры по реформированию системы благоустройства. Одно из главных направлений – это повышение качества услуг данной сферы. Неудовлетворительная организация обслуживания населения, отсутствие явной конкуренции являются факторами снижающими качество предоставляемых услуг. Российскому экономическому и хозяйственному пространству свойственна большая неоднородность, и поэтому создание единой, универсальной социально-экономической модели развития благоустройства города на основе эффективного использования услуг благоустройства – не простая задача.

Необходимость качественно оказываемых услуг благоустройства заключается не только в привлекательном облике города, но и в обеспечении безопасности и чистоты окружающей среды. Уровень благоустройства и озеленения территорий – один из показателей качества среды обитания, а целенаправленная деятельность по формированию благоприятной среды обитания населения составляет суть государственной градостроительной политики.

Современный этап развития городского благоустройства ставит ряд новых задач, которые невозможно решить без широкого использования достижений научно-технического прогресса, передового практического опыта, без систематического совершенствования качества обслуживания.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что проведение и поддержание на должном уровне качества благоустроительных работ в городе и районе является одной из главных задач городского управления для обеспечения наиболее высокого уровня жизни населения.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является Шебекинское муниципальное учреждение «Коммунальная служба сервиса» оказывающие услуги благоустройства населению.

Предметом исследования является совершенствование контроля качества услуг в сфере благоустройства.

Целью данной работы является разработка практических рекомендаций по совершенствованию системы контроля качества услуг на предприятии ШМБУ «Коммунальная служба сервиса».

Для достижения поставленной в выпускной квалификационной работе цели решались следующие задачи:

- 1) изучить теоретические и методологические основы качества услуг;
- 2) провести анализ финансово-хозяйственной деятельности ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»;
- 3) разработать рекомендации для совершенствования системы контроля качества ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» и оценить их эффективность.

Теоретической основой выпускной квалификационной работы послужили исследования отечественных и зарубежных ученых, таких как Куме Х., Мазур И. И., Сеница Л. М., Ильенкова С. Д., Ильенкова Н. Д., Мхитарян В. С., Окрепилов В. В.

Информационную базу исследования составляют нормативные документы в которые входят: Конституция РФ, законы РФ, стандарты, постановления правительства РФ, муниципальные постановления, кодексы РФ.

В процессе работы над выпускной квалификационной работой я опиралась на методы: теоретического анализа, изучения материалов научных и периодических изданий по проблеме, документального анализа, опроса экспертов, наблюдения.

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, трех основных разделов, списка использованных источников, приложений, в состав которых входит 11 таблиц и 6 рисунков.

1. Теоретические аспекты и методологические основы качества услуг

1.1. Сущность понятия качества услуг и основы организации его контроля

Благоустройство является той составляющей городской среды, которая может сформировать комфорт, эстетическую и функциональную привлекательность, качество и удобство жизни горожан. В связи с этим данное направление было включено в особую отрасль проектирования и городского хозяйства, а благоустроительная деятельность стало активно развиваться в городах. В современной литературе под благоустройством понимается взаимосвязанное применение средств ландшафтной и садово-парковой архитектуры, пластической организации и покрытия поверхности земли, оборудования территории и застройки устройствами для безопасности и удобства использования, средств освещения и цветового решения участков территории, зданий и сооружений, декоративного озеленения, декоративной пластики и графики, визуальной информации и рекламы, иных средств. Его объектами являются все элементы города, ранжированные по уровням, т.е. комплексное благоустройство охватывает весь город, кроме части участков природного комплекса и особо охраняемых природных территорий, подлежащих экологической реабилитации. В условиях переходного периода, на стадии рынка, определение способов и путей решения проблем деятельности исполнительных органов власти по благоустройству территории необходимого уровня качества, являются задачей первостепенной важности. В настоящее время в городах и поселках увеличиваются антропогенные нагрузки, загрязняется воздух последствием выбросов транспорта и промышленных предприятий, выброс мусора в неположенных местах, отсутствие зеленых насаждений.

К сожалению, Россия относится к перечню стран, экологическая ситуация в которых наихудшая. Такое положение дел обусловлено разными факторами и проявляется во всех сферах. Традиционно, наибольший урон показателей происходит от воздействия промышленности. Экономические кризисы, которые преследуют как мировую, так и отечественную экономики, один

за другим способствуют спаду производства. Но не только в крупных мегаполисах и промышленных регионах ситуация вызывает большие опасения. Неравномерная вырубка хвойных лесов, запущенность листовых насаждений, халатность местных властей и граждан провоцируют уничтожение 20% всего мирового запаса древесных угодий. Выброс сточных вод в реки и озера, искусственное осушение болотистых местностей, распашка прибрежных территорий – это реальность, которая существует, и экологическая ситуация в России ежедневно ухудшается в связи с этим. В этих условиях качественное выполнение работ по благоустройству и озеленению приобретает особое значение.

Само понятие качества является сложной категорией. Свои истоки берет в философии, там оно определялось как фундаментальное понятие, отражающее свойства и отношения явлений действительности и познания (объективного и субъективного). В течение многих столетий философы, говоря о качестве, понимают его как философскую категорию, неразрывно связанную с развитием мысли в истории человечества.

Существует множество подходов к определению понятия качества. По мере развития человечества и науки у разных исследователей сложилось свое мнение на определение термина качество.

Немецкое общество качества дает следующее определение: качество есть совокупность свойств и признаков изделий или процессов, которые обуславливают степень их пригодности для использования по назначению.

Джозеф Дуран, американский специалист по системе качества, считает, что качество это пригодность к использованию. И включает в себя четыре элемента:

- восприятие потребителем проекта (дизайна) товара;
- степень соответствия товара проекта спецификации;
- доступность товара для потребления, пригодность для ремонта и его надежность;
- доступный сервис [16, с. 3].

Армаид Фейгеибаум определяет качество как «решение потребителя, а не инженера или маркетолога. Качество основано на взаимодействии потребителя с товаром и измеряется в соответствии с удовлетворением его требований. Требования могут быть выражены явно и не явно, могут быть сознательными или неосознанными, объективными или субъективными. Представление о качестве постоянно меняется, не стоит на месте на конкурентном рынке» [16, с. 5]. Какое-то одно определение не может являться правильным, они не противоречат и дополняют друг друга.

В соответствии со стандартом ISO 900, качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности. Определение качества имеет отношение не только к товарам и услугам, но и к процессам производства товаров и оказания услуг. Для того чтобы быть востребованными продукция и услуги должны отвечать большому количеству требованиям потребителей, и качество является одним из главных критериев. Качество характеризует соответствие товара этим требованиям. Свойства товара или услуги, которые характеризуют их пригодность к выполнению определенных требований, называются признаками, характеристиками качества.

Качество продуктов и услуг, производимых организацией, определяется способностью удовлетворить потребителей, а также ожидаемым или непредусмотренным влиянием на другие заинтересованные стороны. Качество продуктов и услуг включает в себя не только заложенные в них функции и параметры, но также восприятие их ценности и пользы потребителем.

Для предприятий различных типов решающее значение имеет то, что и как потенциальный потребитель принимает за качество на рынке услуг. Понятие качества с позиции потребителя изучают многие авторы. Большинство из них склоняются к этому понятию: «Качество – это удовлетворение ожиданий потребителя за цену, которую он себе может позволить, когда у него возникла потребность. Высокое качество с точки зрения потребителя продуктов или услуг представляет собой существенное превышение ожиданий по-

требителя за более низкую цену, чем он предполагает». Важно знать что, при оценке качества услуги потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Ожидаемая услуга представляет собой ожидаемое качество и может соотноситься с желаниями и индивидуальными нормами потребителей, с объективными представлениями об ожидаемом или другом стандарте сравнения. Оценка услуги зависит от опыта обращения к производителям подобных услуг, от знания услуги, рыночной коммуникации (сведений из рекламы, СМИ, каталогов, проспектов), личных желаний потребителя и имиджа производителя.

Отборочное восприятие означает, что одна и та же услуга воспринимается всеми ее потребителями по-разному, вследствие индивидуальности их характера, интересов, личных качеств, знаний, а также ситуации, в которой происходит потребление услуги.

Восприятие качества может во время потребления приспособливаться к сформировавшимся ожиданиям. Если воспринимаемое качество незначительно отклоняется от ожиданий, то потребитель подгоняет восприятие под свои ожидания. Но если воспринимаемая услуга полностью не соответствует ожиданиям, возникает эффект контраста: более высокие ожидания усиливают негативное восприятие. Крайний случай неудовлетворения, как правило, отмечается, если человек уже создал для себя определенный образ и выбирает из того, что ему предложили, только ту информацию, которая входит в рамки этого образа.

Постоянное исправление воспринимаемого происходит, когда потребитель пытается использовать чужой опыт – друзей, коллег по работе, соседей, которым знакома услуга или ее отдельные элементы. В результате укрепляются положительные впечатления, а негативные вытесняются, либо наоборот.

В ГОСТе ИСО 9000 услуга – это результат по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя. Так же можно сказать, что услуга является результатом взаимодействия исполнителя и его средств труда с заказчиком.

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителя. Главная особенность качества услуги заключается в том, что оно проявляется при тесном взаимодействии с потребителем. Важно, чтобы оказанная услуга могла использоваться по назначению. Понятие качество услуг включает три главных составляющих: объект, потребности, характеристики [24, с. 67].

Объектом называется услуга, которая должна соответствовать качеству. Результатом этой деятельности может быть продукция, передаваемая от одного лица к другому на основе договора. Услуги осуществляются с целью удовлетворения потребностей покупателей.

Потребностью называется нужда, из-за которой требуется услуга потребителю. Благодаря этому понятию появляются желания, которые влияют на спрос.

Характеристиками называют отличительные черты, свойства, качество услуг. Характеристики бывают качественными, количественными.

Потребитель продукции взаимодействует с производителем на расстоянии (через ряд посредников), а потребитель услуг встречается с производителем лицом к лицу.

В качестве услуги значение имеет не только пригодность «товара», но и манера его предоставления. Услуга может осуществляться в целях предоставления удобств или оказания помощи кому – либо (в области производства, строительства, здравоохранения, образования, финансов, складирования, исследований и т. п.). Услуги производственного характера организациям и населению получили название «работы». К ним относят ремонт, монтаж и установку оборудования, строительные работы и др. Полиграфические предприятия оказывают услуги населению по выполнению переплетных работ, печатанию визиток и др. Формально и продукцию полиграфических предприятий можно отнести к работам (услугам производственного характера для издательств).

К наиболее важным характеристикам услуги, дающим ей способность удовлетворить какие-либо потребности, относятся: надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникативность, внимательное отношение.

Надежность – это способность персонала в точности оказать обещанную услугу. Выработка программы качественного сервиса начинается с обеспечения надежности. Основным компонентом для надежности является компетентность персонала обслуживания. Затмить некомпетентность персонала не смогут ни большие затраты на реконструкцию и обновление здания, ни дружелюбное и приветливое обслуживание клиента.

Предупредительность – готовность помочь клиенту и без промедления оказать услугу. Во время обслуживания очень часто могут возникнуть сложные ситуации или же у клиентов появляются особые желания. В подобных случаях оценивается способность предприятия найти неординарное и эффективное решение. Особенность деятельности предприятий сферы услуг такова, что здесь всегда возникали и будут возникать нештатные ситуации. По этой причине крайне важно заранее продумать варианты устранения подобных проблем и выработать собственные принципы работы. В таких случаях необходима качественная работа персонала, который должен немедленно реагировать на возникающие проблемы в соответствии с принципами каждого конкретного предприятия в работе с требовательными и скандальными клиентами.

Международная ассоциация обслуживания клиентов провела исследование, которые показали, что завоевание доверия нового клиента стоит в пять раз дороже, чем сохранение старого. Исследование, показывают, что 91% недовольных клиентов больше никогда не воспользуется услугами этого предприятия, и каждый из них поделится рассказом о своем печальном опыте минимум девяти другими клиентами. Притом, что от 54% до 70% клиентов еще раз могут воспользоваться услугами предприятия, с которым были проблемы, только в том случае если их жалобы были удовлетворены. Когда клиен-

ты видят, что появившиеся проблемы решаются очень быстро, то эта цифра может возрасти до 95%.

Доверительность – способность персонала вызывать доверие. Очень важно акцентировать внимание на внешних признаках, которым потребители доверяют больше всего. Хорошо гармонирующий интерьер, стильный дизайн предприятия чистота помещений и опрятный вид улыбающихся служащих – все это можно отнести к внешним критериям качества обслуживания, по которым клиенты составят свое мнение о том, что на данном предприятии все в порядке и ему следует доверять.

Доступность – простота установления контакта с персоналом обслуживания. К примеру, в случае если клиент заказал доставку пиццы то курьер должен доставить в течении часа, а не в течении дня.

Коммуникативность – умение предоставить такое обслуживание, которое исключит непонимание между персоналом и клиентами за счёт того, что предоставления необходимой информации вовремя и без дополнительного запроса с их сторон.

Внимательное отношение – индивидуальное обслуживание и внимание, которое предприятие проявляет по отношению к клиенту. Особая ценность этой характеристики качества услуги объясняется тем, что каждый клиент имеет особые потребности, отличающиеся от потребностей других людей. Чтобы обеспечить верность клиента предприятию, при предоставлении услуги следует показать, что конкретный клиент является для предприятия особенным, что его индивидуальные потребности будут учтены.

Допущение ошибки, на каком либо этапе создания услуги приведет к некачественному исполнению в итоге. Поэтому большое значение имеет контроль качества. Контроль качества подразумевает под собой проверку соответствия количественных или качественных характеристик свойств продукции или процесса, от которого зависит качество продукции, установленным техническим требованием. Именно контроль качества как одно из эффективных средств достижения намеченных целей и важнейшая функция

управления способствует правильному использованию объективно существующих, а также созданных человеком предпосылок и условий выпуска продукции высокого качества. От степени совершенства контроля качества, его технического оснащения и организации во многом зависит эффективность производства услуг в целом [21, с. 77].

В международном стандарте ИСО также принят термин «качество обслуживания», которое подразумевает под собой совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Контроль качества включает три основных этапа:

- получение первичной информации о фактическом состоянии объекта контроля, контролируемых признаках и показателях его свойств;
- получение вторичной информации – сведений об отклонениях от заданных параметров путем сопоставления первичной информации с запланированными критериями, нормами и требованиями;
- подготовка информации для выработки соответствующих управляющих воздействий на объект, подвергающийся контролю, с целью устранения или предотвращения в будущем подобных отклонений.

Контролируемый признак это количественная или качественная характеристика свойств объекта, подвергаемая контролю.

Метод контроля представляет собой совокупность правил применения определенных принципов для осуществления контроля.

Средства контроля – это изделия (приборы, приспособления, инструменты, испытательные стенды) и материалы (например, реактивы), используемые при контроле.

Именно в процессе контроля осуществляется сопоставление фактически достигнутых результатов функционирования системы с запланированными. Современные методы контроля качества продукции, позволяющие при минимальных затратах достичь высокой стабильности показателей качества, приобретают всё большее значение.

Объектом контроля может быть как сама услуга, так и процесс ее создания. От высокого качества услуг напрямую зависит эффективность работы и конкурентоспособность предприятия оказывающего, какого либо рода услуги [23, с. 99].

Требования к качеству услуг могут задаваться национальными стандартами, нормативно-техническими документами международных, в том числе профессиональных организаций, а также формулироваться в рамках систем качества, действующих на фирмах.

Предоставление услуги пользователю предполагает утверждение спецификации на способы предоставления услуги, контроль за ее соблюдением и коррекцию процессов при возникновении отклонений. В этой связи деятельность по управлению качеством включает постоянное наблюдение и контроль за процессом на всех этапах предоставления услуги для предупреждения нежелательных явлений, в том числе случайных и систематических ошибок и неудовлетворенности пользователя. Конечная оценка услуги проводится на этапе непосредственного контакта пользователя и производителя услуги, что позволяет последнему составить объективное мнение о качестве услуги.

Предприятию обслуживания следует активно подходить к оценке и учету степени удовлетворенности пользователя. Необходимо принимать во внимание как положительные, так и отрицательные оценки пользователей и своевременно выявлять их возможные последствия для будущей деятельности [26, с. 100].

Описанные в стандарте ИСО 9004-2 основные понятия, принципы и элементы системы качества применимы ко всем формам предоставления услуг, подразумевающим как услугу в чистом виде, так и услугу, реализуемую в совокупности с производством или поставкой изделия. Настоящий стандарт могут использовать как крупные, так и мелкие предприятия обслуживания.

Политика в области обеспечения качества услуг является составной частью корпоративной политики фирмы и определяет стратегию, приоритетные цели и обязательства перед потребителями и обществом.

Основными методами ее реализации являются:

- использование новейших технологий маркетинга, продаж и обучения персонала;
- развитие деловых отношений с партнерами на заявляемых в политике качества принципах;
- формирование целей и задач в области обеспечения качества для каждого подразделения;
- совершенствование предупреждающих действий и управление ими с целью предупреждения неудовлетворенности потребителя;
- постоянное повышение профессионального мастерства персонала;
- разъяснение персоналу задач в области обеспечения качества услуг и создание со стороны руководства условий для их реализации;
- организация постоянной работы с потребителем (учет и анализ претензий и пожеланий, изучение спроса на предоставляемые услуги);
- работа с поставщиками по расширению ассортимента и обеспечению качества поставляемой (закупаемой) продукции;
- регулярное проведение внутренних проверок эффективности функционирования системы качества услуг;
- совершенствование форм и методов организации и повышения культуры производства и обслуживания;
- развитие форм самодеятельности персонала в области качества предоставляемых услуг через организацию групп качества;
- освещение информации по качеству в общедоступных местах и структурных подразделениях;
- проверка знаний персонала при подтверждении соответствия занимаемой должности;

- проверка понимания работником собственной роли в обеспечении качества;

- ознакомление вновь принимаемого на работу персонала с положениями системы качества услуг [40, с. 86].

Основным документом системы качества услуг обычно является «Руководство по качеству», который, учитывая сравнительно небольшой размер предприятий сферы услуг и торговли, дает возможность детально описать все процедуры, реализующие элементы системы качества.

Обязательным элементом внедрения системы качества является разработка «Матрицы распределения ответственности персонала за обеспечение качества услуг» и на этой основе пересмотр должностных инструкций персонала и положений о службах (подразделениях) фирмы.

В настоящее время идеология обеспечения качества по ИСО 9000 активно развивается в направлении расширения степени охвата сфер деятельности предприятия – тотальное управление качеством, всеобщее управление качеством и др.

Целевыми установками этих систем являются не только обеспечение качества, но и непрерывное улучшение качества, обеспечение максимальной эффективности деятельности фирм за счет минимизации издержек из-за недовольственного качества продукции (услуг).

Таким образом, можно сделать вывод, что сущность понятия качества заключается в возможности товара или услуги удовлетворить запросы и потребности, использоваться по назначению. Также к понятию качества можно отнести соответствие процесса выполнения услуги или производства товара определенным нормативным документам, в которых прописаны правила, при соблюдении которых в результате товар или услуга может считаться качественным. Организация контроля имеет значение для производства качественных продукции и услуг, и состоит в существовании на предприятии системы контроля качества.

1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере благоустройства

Деятельность по благоустройству городской территории регулируется следующими нормативными документами.

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 30.03.99 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
4. Федеральный закон от 10 января 2002 года №7-ФЗ «Об охране окружающей среды».
5. Градостроительный кодекс.
6. Земельный кодекс РФ.
7. Постановления главы администрации.
8. Устав городского округа.
9. Иные муниципальные акты.

Подробно рассмотрим положения нормативных документов имеющих отношения к сфере благоустройства. Во второй части Конституции РФ описаны права человека к ним также относится экологические права (ст.42).

Каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением [3, с. 33].

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Глава 3 «Вопросы местного значения» пункт 19, введен в действие с 1 января 2012 года. Содержит утверждение правил благоустройства территории внутригородского района, устанавливающих, в том числе требования по содержанию зданий (включая жилые дома), сооружений и земельных участков, на которых они расположены, к внешнему виду фасадов и ограждений соответствующих

зданий и сооружений, перечень работ по благоустройству и периодичность их выполнения; установление порядка участия собственников зданий (помещений в них) и сооружений в благоустройстве прилегающих территорий; организация благоустройства территории внутригородского района [4, с. 66].

Федеральный закон от 30.03.99 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения». Настоящий Федеральный закон регулирует отношения, возникающие в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения как одного из основных условий реализации предусмотренных Конституцией Российской Федерации прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду [5, с. 46]. Такие статьи закона как: статья 12 «Санитарно-эпидемиологические требования к планировке и застройке городских и сельских поселений»; статья 21 «Санитарно-эпидемиологические требования к почвам, содержанию территорий городских и сельских поселений, промышленных площадок»; статья 22 «Санитарно-эпидемиологические требования к сбору, накоплению, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов производства и потребления» относятся к организации благоустройства.

Федеральный закон от 10 января 2002 года №7-ФЗ «Об охране окружающей среды». В статье 7 описаны полномочия органов местного самоуправления связанных с охраной окружающей среды:

1) к вопросам местного значения городских поселений относится участие в организации деятельности по сбору (в том числе разделному сбору) и транспортированию твердых коммунальных отходов на территориях соответствующих городских поселений;

2) к вопросам местного значения муниципального района относятся:

организация мероприятий межпоселенческого характера по охране окружающей среды; участие в организации деятельности по обработке, утилизации, обезвреживанию и захоронению твердых коммунальных отходов на территориях соответствующих муниципальных районов. Органы местного самоуправления муниципального района решают вопросы местного значе-

ния, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, на территориях сельских поселений, если иное не установлено законом субъекта Российской Федерации, а также на межселенной территории;

3) к вопросам местного значения городского округа относятся: организация мероприятий по охране окружающей среды в границах городского округа; участие в организации деятельности по сбору (в том числе разделному сбору), транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, захоронению твердых коммунальных отходов.

Градостроительный кодекс – это законодательный документ, устанавливающий основные нормы и правила регулирования градостроительной деятельности в Российской Федерации. Градостроительный кодекс регулирует отношения в области создания системы расселения, градостроительного планирования, застройки, благоустройства городских и сельских поселений, развития их инженерной, транспортной и социальной инфраструктур, рационального природопользования, сохранения объектов историко-культурного наследия и охраны окружающей природной среды в целях обеспечения благоприятных условий проживания населения [1, с. 43]. В Градостроительном кодексе описаны компетенции участников градостроительной деятельности. В законе четко наблюдается иерархия соподчинения органов государственной власти, их полномочия, что позволяет реализовать механизмы общественных отношений в указанной деятельности.

Земельный кодекс регулирует земельные отношения в соответствии с категорией участков и их назначением. Говоря о территории муниципального образования как об объекте благоустройства, необходимо отметить, что, несмотря на единое территориально-географическое пространство города, земли внутри него разделены на категории и принадлежат различным субъектам. Основу такого разграничения устанавливает «Земельный кодекс» РФ, который закрепляет основные понятия и субъекты права собственности на землю. Определяя, что собственниками земельных участков являются граждане и юридические лица, он также выделяет государственную и муниципальную

собственность на землю. Таким образом, муниципальный земельный фонд определяется путем вычитания земель, право на которые принадлежит Российской Федерации, ее субъектам, физическим и юридическим лицам, из общей площади муниципального образования. Взаимоотношения, вытекающие из реализации собственниками права собственности, регулируются гражданским законодательством, в котором прямо указано, что собственник имущества несет бремя по содержанию своей собственности, в том числе и по содержанию принадлежащего ему земельного участка. Однако, несмотря на разнообразный по своему составу круг собственников земельных участков, в силу закона, обязанность по благоустройству территории муниципальных образований отнесена к компетенции органов местного самоуправления, которые принимают единые для всей территории правила благоустройства, исполнение которых возложено на всех владельцев (пользователей) земельных участков.

Вопросы местного значения в сфере благоустройства, прописанные в уставе муниципального образования, призваны реализовать обязательства муниципального образования по созданию условий для организации благоустройства и озеленения территории города; содержанию средств безопасности дорожного движения, содержанию автомобильных дорог общего пользования, мостов и иных транспортных инженерных сооружений на территории города, а также содержание городских кладбищ, памятников, пляжей, погребение безродных и отлов бродячих животных.

В городе Шебекино деятельность по благоустройству города и района регулируется всеми вышеперечисленными документами а также утвержденными правилами благоустройства, озеленения, обеспечения чистоты и порядка на территории городского поселения.

Таким образом, регулирование деятельности в сфере благоустройства производится на всех уровнях и реализуется за счет взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления.

1.3. Отечественный и зарубежный опыт в сфере благоустройства

Понятие благоустройство можно определить как комплекс мероприятий по содержанию объектов благоустройства, в том числе зеленых насаждений, направленных на создание благоприятных, здоровых и культурных условий жизни, трудовой деятельности и досуга населения.

Объекты благоустройства – территории общего пользования (дороги, улицы, внутриквартальные и межквартальные проезды, тротуары, сады, парки, скверы, лесопарки, городские леса, площади, мосты, путепроводы, дворовые территории, пляжи, территории кладбищ), хозяйствующих субъектов, частных домовладений, многоквартирных домов, включая расположенные на всех указанных территориях зеленые насаждения, объекты наружного освещения, объекты малых архитектурных форм, иные объекты в части их внешнего вида.

Содержание объектов благоустройства – комплекс работ и мероприятий по благоустройству, обеспечению чистоты, надлежащему физическому или техническому состоянию и безопасности объектов благоустройства [44, с. 90]. От благоустроенной территории города и района напрямую зависит качество и уровень жизни населения, оно является одной из сфер жизнеобеспечения городского хозяйства. Благоприятная окружающая среда – это чистые улицы, зеленые насаждения, обустроенные парки и места для отдыха людей, хорошее дорожное покрытие – это все оказывает влияние на образ жизни, здоровье и даже настроение жителей. Обеспечение благоустроенности города и округа лежит на плечах местного городского самоуправления. Задачи благоустройства городов сводятся к созданию здоровых, целесообразных и благоприятных условий жизни городского населения.

В 70-х годах 20 века во многих городах мира начался пересмотр качества уличной среды. Функции транзитного пространства стало недостаточно – улицы должны были выступить местами для встреч, обмена знаниями, культурного досуга и городской жизни. Этот процесс продолжается до сих

пор. Для перестройки городского пространства создаются стандарты. В свою очередь стандарты опираются на генеральные планы. Во многих странах активное участие в изменениях принимают сами горожане. Процесс благоустройства в разных странах различается, общие принципы во многом совпадают из-за схожести задач. В первую очередь это приоритет человека как субъекта городской жизни: современные города заявляют пешеходов и велосипедистов главными целевыми группами благоустройства. Автомобилисты же подвергаются ограничениям, к которым относится снижение скорости на дорогах, переоборудование парковочных пространств в общественные, ввод налогов на загруженность дорог и многое другое.

В качестве примеров зарубежного опыта можно рассмотреть несколько крупных городов имеющих высокий уровень благоустроенности. Город Мельбурн (Австралия) на сегодняшний день имеет звание одного из самых удобных городов для жизни. Это результат пересмотра городского планирования и последовательное выполнение стратегического плана разработанного в 1985 году. В первую очередь он определил типы городских пространств, встречающихся в Мельбурне: улица, бульвар, парк и другие. Во-вторых, предлагал решения по благоустройству этих пространств и ограничивал движение в центре города. Сейчас в городе действует стратегия городского развития Мельбурна на 2013 – 2017 годы, декларирующая такие принципы, как «город для людей», «креативный город», «связный город» и другие. Документ, в свою очередь, делится на пять узконаправленных стратегий, среди которых стратегия развития велосипедного движения, стратегия благоустройства парковок, стратегия дорожной безопасности, стратегия развития пешеходного движения и транспортная стратегия. Несмотря на то, что в городе отсутствует единое руководство по благоустройству улиц, все мероприятия и элементы городской среды стандартизированы и понятны. Большое внимание уделяется постоянной коммуникации между различными департаментами мэрии.

Париж отличается тем, что как таковых стандартов благоустройства не существует, но есть стратегический план перемещений на 10 лет. В нём установлены основные цели, такие как снижение загрязнения воздуха, качественное зонирование общественного пространства, повышение мобильности населения, стимуляция экономического развития и другие. Стратегический план определяет общую канву перемещений в городе, а проекты благоустройства остаются в ведении мэрии и создаются в рабочем порядке. Несмотря на отсутствие стандартов, все проекты подчиняются общеевропейским нормам доступности, безопасности и защиты окружающей среды.

В Нью-Йорке действует «Руководство по проектированию улиц», которое формулирует единый стандарт проектов благоустройства, список мероприятий и элементов городской среды. В США стандарты и руководства по проектированию улично-дорожной сети стали появляться ещё во времена Великой депрессии, когда массовое автомобильное движение только зарождалось. Нью-Йорк кардинально поменялся с конца 1970-х годов, став менее индустриализированным, однако инфраструктура города претерпела лишь незначительные изменения. В связи с этим во второй половине 2000-х годов власти города увидели необходимость в смене масштаба и качества улично-дорожной сети. Это намерение вылилось в разработку «Руководства по проектированию улиц», выпущенного в 2009 году. Документ в первую очередь раскрывает то, как проходит процесс благоустройства, и приводит список лиц, ответственных за каждый этап. Далее руководство обращается к стандартам проектирования, формирует дизайн-код – видение того, как должно выглядеть улично-дорожное пространство Нью-Йорка. В этой части формируются стандарты геометрии дорог и улиц, материалов, элементов освещения, уличной мебели, озеленения.

Лондон является одним из примеров образцовых практик благоустройства. Справочник «Улицы: руководство» подробно проводит инструктаж, как должен проходить процесс совершенствования, составляющие улично-дорожной инфраструктуры. До конца 1970-х годов проектирование и благо-

устройство городских улиц опиралось всего на два документа: «Проектирование и планировка в районах городской застройки» (1946 – 1966 годы) и «Дороги в городах» (1966 – 1977 годы). Такие нормы подвергались критике, потому что стимулировали рост объёма автотранспорта на улицах. Результатом борьбы за отход от идеи строительства новых дорог стало изданное в 1977 году руководство «Рекомендации по планированию дорог и тротуаров в жилых кварталах». В начале 2000-х годов в обществе возник запрос на перенос главного акцента проектирования улиц с автомобилистов на пешеходов и местных жителей. В 2007 году Национальный департамент транспорта опубликовал справочник «Улицы: руководство». Этот документ установил новые стандарты процесса проектирования, мероприятий по благоустройству и элементов средового дизайна. В настоящий момент действует второе издание справочника 2010 года, расширенное на все дороги и улицы в Англии и Уэльсе [29, с. 106].

Если рассматривать устройство отечественной сферы благоустройства то, как правило, в благоустройстве городов участие принимают специальные организации, сообщества, а также жители. Правовое регулирование данной сферы законодательство относит к вопросам местного значения, то есть это входит в компетенцию органов местного самоуправления.

Одной из проблем благоустройства городов является малое количество зеленых насаждений, особенно актуальна эта проблема для мегаполисов. К преждевременному отмиранию деревьев приводит постоянная повышенная запыленность и загазованность воздуха, наличие подземных коммуникаций в зоне корневой системы деревьев, механические повреждения. Промышленное производство также оказывает сильное негативное влияние на природную среду и здоровье населения. Одной из функций зеленых насаждений поселений является создание и обеспечение благоприятной окружающей среды населения. Главными проблемами отечественной сферы являются отсутствие средств, устаревшая материально-техническая база, и отсутствие конкуренции, так как предприятия оказывающие услуги являются монополистами.

С точки зрения эстетического облика городов можно сказать, что в крупных городах России в большинстве случаев он находится не на критическом уровне. Местными властями ведутся работы по обустройству городских территорий. На уровне государства с 1997 года проводятся конкурсы на самый благоустроенный город России. По итогам победители получают значительные денежные суммы на развитие городской инфраструктуры. Проведение таких мероприятий это отличный способ стимулировать глав муниципалитетов, активно проводить работы по благоустройству населенных пунктов. По итогам конкурса за 2016 год самым благоустроенным городом стал Ставрополь, второе место присвоено Уфе и Хабаровску, замкнул тройку лидеров Красноярск.

Таким образом, конкурс должен со временем положительно повлиять не только на внешний вид населенных пунктов, но и научить муниципальные органы работать без убытков в области жизнеобеспечения населения.

Со стороны государства предпринимаются меры для создания наборов стандартов обязательных для всех регионов страны, в которых будут отражены современные требования к благоустройству городов. Данный набор стандартов планируется разработать к 2018 году.

Также правительство Российской Федерации планирует в течение пяти лет благоустроить городские территории. В соответствии с постановлением правительства начиная с этого года региональные власти совместно с органами местного самоуправления должны начать работу над созданием «комфортного архитектурно-эстетического облика населенных пунктов, а в течение пяти лет завершить эту работу в полном объеме. На благоустройство городов из федерального бюджета уже распределено 20 млрд. руб. между 72 регионами, остальные 13 регионов получают 5 млрд руб.

Согласно ежегодно разрабатываемым программам, Федеральное агентство строительства и жилищно-коммунального хозяйства отвечает за эстетические и архитектурно-художественные качества населенных пунктов. Ведется постоянный мониторинг осуществления деятельности по данной тематике. Ежеквартально

проводится сбор и анализ информации, предоставляемой министерствами и ведомствами, для подготовки отчета в Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды – ответственный орган за реализацию мероприятий по благоустройству. В дальнейшем материалы отчетов будут использованы для выработки предложений по обеспечению результативности проводимых работ, рекомендаций по совершенствованию деятельности местных органов управления.

Проведя анализ зарубежной практики благоустройства можно сделать вывод, что успешный опыт зарубежных стран заключается в наличии четко прописанных стратегий развития городских территорий, а также в стремлении к совершенствованию системы, а не простому исполнению норм и стандартов. После рассмотрения отечественной практики можно сказать о том, что одной из главных проблем является недостаток средств. Анализ современной отечественной и зарубежной практики благоустройства городов помогает выявить проблемы в данной сфере и получить новые знания и воспользоваться удачным опытом.

Подводя итог по всей главе можно сказать, что качество услуг благоустройства в условиях критического состояния экологии приобретает большое значение, для обеспечения безопасности жизни и здоровья людей. Также нельзя не сказать, что уровень обслуживания влияет и на качество жителей города в целом. Для обеспечения должного качества услуг должно контролироваться соблюдение правил, нормативных документов, стандартов. Хорошо построенный контроль качества является залогом качественного обслуживания.

2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности

ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»

2.1. Организационно-экономическая характеристика предприятия

«Коммунальная служба сервиса» является муниципальной некоммерческой организацией, созданной в организационно-правовой форме муниципального бюджетного учреждения. Полное наименование: Шебекинское муниципальное бюджетное учреждение «Коммунальная служба сервиса». Сокращенное наименование: ШМБУ «КСС». Сокращённое наименование может использоваться наряду с полным наименованием на печати, в официальных документах и в символике учреждения.

Юридический адрес Учреждения: 309296, Белгородская область, город Шебекино, ул. Свободы, д. 19; фактический адрес Учреждения: 309296, Белгородская область, город Шебекино, ул. Свободы, д. 19; почтовый индекс – 309296.

Учредителем является муниципальное образование – муниципальный район «Шебекинский район и город Шебекино» Белгородской области. Функции и полномочия учредителя осуществляются органом местного самоуправления – администрацией Шебекинского района. Функции и полномочия учредителя осуществляются органом местного самоуправления – администрацией Шебекинского района. Собственником имущества учреждения является муниципальный район «Шебекинский район и город Шебекино» Белгородской области. Функции и полномочия собственника имущества учреждения осуществляет учредитель и комитет муниципальной собственности и земельных отношений администрации Шебекинского района в пределах их компетенции в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами и уставом (Приложение 1).

Учреждение отвечает по своим обязательствам в пределах находящихся в его распоряжении денежных средств. Учреждение не несет ответственности по обязательствам муниципальных органов, учредителя и других орга-

низаций. Учреждение для достижения целей своей деятельности вправе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации от своего имени совершать сделки, приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, выступать истцом и ответчиком в суде.

Руководителем является Писклов Дмитрий Михайлович.

Реквизиты ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»:

ОГРН – 1033104004790,

ИНН – 3120012187,

КПП – 312001001,

ОКПО – 14944979,

ОКАТО – 14450000000,

ОКОГУ – 4210007,

ОКТМО – 14656101001.

Миссия предприятия – поддержание благоприятной экологической и эстетической обстановки в городе Шебекино и Шебекинском районе.

Цель деятельности предприятия – удовлетворения общественных потребностей населения в проведении работ по благоустройству и озеленению территории муниципального района «Шебекинский район и город Шебекино» Белгородской области; организации и координации работ физических и юридических лиц в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Основной вид деятельности – сбор отходов.

Дополнительные виды деятельности:

- деятельность рекламных агентств;
- производство земляных работ;
- разборка и снос зданий;
- предоставление услуг в области растениеводства;
- сбор и обработка сточных вод;
- обработка и утилизация отходов;
- строительство автомобильных дорог и автомагистралей;

- строительство железных дорог и метро;
- строительство инженерных коммуникаций для водоснабжения и водоотведения, газоснабжения;
- строительство местных линий электропередачи и связи;
- подготовка строительной площадки;
- расчистка территории строительной площадки;
- производство малярных и стекольных работ;
- управление эксплуатацией жилого фонда за вознаграждение или на договорной основе;
- деятельность по чистке и уборке прочая, не включенная в другие группировки.

Учреждение выполняет муниципальное задание, которое в соответствии с предусмотренными в пункте 2.3 имеющегося устава основными видами деятельности учреждения формируется и утверждается учредителем. Учреждение в соответствии с действующим уставом может оказывать платную деятельность, если это не идет в ущерб основной деятельности. Платная деятельность не может быть осуществлена взамен и в рамках основной деятельности, финансируемой за счет средств субсидий. Учреждение самостоятельно осуществляет внебюджетную деятельность в соответствии с действующим законодательством. Цель внебюджетной деятельности – наиболее полное удовлетворение потребности населения и юридических лиц в озеленении и благоустройстве территорий, а также оказании услуг по вывозу и захоронению твердых бытовых отходов. Финансовые средства, полученные от предпринимательской деятельности, после уплаты налогов (НДС и аналогичных обязательных платежей) являются доходами учреждения и могут быть направлены на расходы, связанные с уставной деятельностью учреждения. В таблице 2.1 представлен перечень платных услуг ШМБУ «КСС» и их стоимость. Наиболее выгодными направлениями являются выкашивание территории триметром, выпашка участка мотоблоком и разброс земли вручную за данные виды платных услуг можно получить более высокий доход.

Платные услуги ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»

Наименование работ	Ед. изм.	Сметная стоимость, руб.
Подготовка почвы для устройства газона вручную (перекапывание земли), планировка участка вручную (скорожение),	100 м ²	783,00
Очистка участка от мусора	100 м ²	192,03
Обработка участка гербицидами	100 м ²	476,03
Посев газонов вручную	100 м ²	500,00
Полив газона из шланга поливмоечной машины	100 м ²	495,00
Аэрация газонов	100 м ²	526,03
Разброс земли вручную	100 м ²	569,29
Вспашка участка мотоблоком	100 м ²	618,84
Выкашивание территорий триммером, кусторезом	100 м ²	802,75
Выкашивание газонов газонокосилкой	100 м ²	449,00
Высаживание цветов	100 м ²	620,91

В качестве поставщиков и сотрудничающих организации выступают: ООО «Рн-Карт»; ООО «Директлизинг»; ООО «Герба»; ООО «Белгородторг-снаб»; ШМУП «Шебекинские Тепловые Сети»; ООО «Предприятие «Управляющая Компания»; ООО «Руметалл»; ООО «ГПП»; ООО «Рн-Карт-Белгород»; ООО «Белзнак-Прохоровка»; ООО «Мрамор-Металл-Дизайн»; ООО «Белдорстрой»; ООО «Запчасть-Комплект»; ООО «ПО ШК-Белгород»; ООО «Газпром Межрегионгаз Белгород»; ООО «Биэм»; ООО «Зеленая Столица»; ООО «Ар-Техноком»; ООО «Рольф Моторс»; ООО «Энерготрейд»; ООО «Дорзнак»; ООО «ТКМ»; ООО «Белзнак»; ООО «Стройоптмаркет»; ООО «Фауна +».

ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» имеет линейную организационную структуру (Приложение 2). Как видно из структуры управления решения передаются по цепочке «сверху вниз», а сам руководитель нижнего звена управления подчинен руководителю более высокого над ним уровня, формируется своего рода иерархия руководителей данной конкретной организации. В данном случае действует принцип единоначалия, суть которого состоит в том, что подчиненные выполняют распоряжения только одного руководителя. В соответствии с организационной структурой предприятия в должност-

ные инструкции начальника ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» входят следующие обязанности:

- организация работы предприятия, выполнение им муниципального задания;
- персональная ответственность за достижение целей учреждения, выполнение возложенных на него задач и функций;
- действие от имени предприятия, представление его в других организациях и учреждениях;
- обеспечение соблюдения законности и государственной дисциплины, создание условий для сохранности собственности, эффективного использования ресурсов для решения производственных задач и социального развития коллектива, повышения активности и ответственности сотрудников за выполнение поставленных задач;
- принятие в соответствии с квалификационными требованиями на работу, перевод и увольнение сотрудников, поощрение и наложение дисциплинарных взысканий;
- решение всех вопросов руководства.

Начальник вправе делегировать часть полномочий своим заместителям, в данном случае это заместитель по общим вопросам и заместитель по АХД (анализу хозяйственной деятельности).

Бухгалтерия подчиняется находится в прямом подчинении у начальника учреждения. Бухгалтер это специалист по бухгалтерскому учёту, работающий по системе учёта в соответствии с действующим законодательством.

Он осуществляет (совместно с другими отделами и службами) экономический анализ деятельности предприятия по данным бухгалтерского учета для выявления внутрихозяйственных резервов, реализации излишнего оборудования, укрепляя за счет этих и других мер хозрасчет на предприятии.

Инспектор по кадрам занимается ведением учета личного состава предприятия; оформлением различных кадровых операций (приема, перевода, увольнения); оформлением и ведение личных дел сотрудников, внесение

изменений в них; учетом предоставления отпусков, осуществление контроля над тем, как составляются и соблюдаются графики отпусков.

МБУ является юридическим лицом с момента государственной регистрации имеет самостоятельный баланс, лицевые счета, открытые в комитете финансов и бюджетной политики администрации Шебекинского района, обособленное имущество, фирменное наименование, необходимые для осуществления деятельности, печать, штампы и бланки со своим полным официальным наименованием на русском языке.

В таблице 2.2 представлены данные об инвестициях в основной капитал, направленные на охрану окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов в Белгородской области. Данные указанные в таблице взяты из краткого статистического сборника «Белгородская область в цифрах» за 2016 год.

Таблица 2.2

Инвестиции в основной капитал, направленные на охрану окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов.

Наименование	Годы		
	2014	2015	2016
Инвестиции в основной капитал – всего:	1736,9	1201,7	2134,5
на охрану и рациональное использование водных ресурсов	890,2	272,8	264,8
на охрану атмосферного воздуха	108,3	11,8	1243,7
на охрану и рациональное использование земель	303,9	306,3	96,8
на охрану недр и рациональное использование минеральных ресурсов	434,6	499,7	-
на утилизацию, обезвреживание и захоронение токсичных, промышленных, бытовых и иных отходов	-	110,9	17,4

По данным таблицы 2.2 можно сказать, что общая сумма инвестиций в основной капитал имеет положительные тенденции роста, но нельзя не заметить, что на такое направление как охрана и рациональное использование земель объем инвестиций уменьшился с 2014 года в 3 раза. Следовательно, региональный бюджет стал выделять меньше средств на сбор, очистку, обезвреживание и утилизацию производственных и бытовых отходов, благоустройство незастроенной и незаасфальтированной части отведенных земель.

Показатели, представленные в таблице 2.3 взяты из подпрограммы 2 «Создание условий для обеспечения качественными услугами жилищно-коммунального хозяйства населения Шебекинского района».

Таблица 2.3

Объем финансирования на повышение уровня благоустройства территории муниципального образования «Шебекинский район и город Шебекино»

Год	2014	2015	2016
Сумма тыс.,руб.	5 722,0	26 311,0	42 315,0

По данным таблицы 2.3 можно сделать вывод, что в городе Шебекино ведется активная работа, направленная на повышения уровня благоустройства. Также можно сказать о том, что объем инвестиций с каждым годом достаточно увеличивается. Особенно большой скачок произошел в 2015 году. Это может говорить о большой заинтересованности властей в достижении положительных результатов.

Трудовые ресурсы предприятия представляют собой совокупность всех физических лиц, состоящих с предприятием как с юридическим лицом в регулируемых договором найма отношениях. Трудовые ресурсы предприятия являются главным фактором производства, обеспечивающим использование других его элементов, участвующих в создании материальных благ – капитала, земли, природных ресурсов.

Анализ трудовых ресурсов проводится с целью определить обеспеченность предприятия данным видом ресурсов. Данные для таблицы 2.4 были взяты из штатного расписания ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» (Приложение 3). По данным таблицы 2.4 видно, что число руководителей и служащих уменьшилось в связи с устранением должности главного бухгалтера и снятия с должности одного заведующего складом. Количество рабочих увеличилось, так как на обучение были приняты молодые специалисты.

Анализ обеспеченности трудовыми ресурсами ШМБУ
«Коммунальная служба сервиса» в 2014 – 2016 годах

Показатель	Годы		
	2014	2015	2016
Среднесписочная численность персонала, чел.	206	206	205
Всего по штатному расписанию, чел., в т.ч.:	206	206	205
Руководители	20	20	19
Служащие	60	60	59
Рабочие	126	126	127

Одним из важных показателей анализа трудовых ресурсов является анализ средней заработной платы. Динамика изменения заработной платы сотрудников представлена на рисунке 2.1.

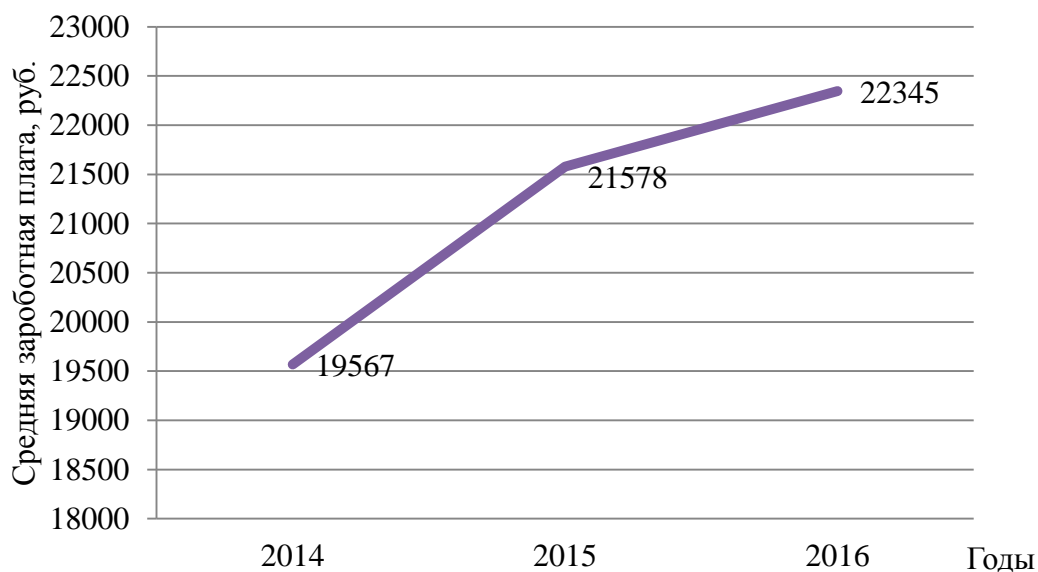


Рис. 2.1. Изменение средней заработной платы.

Из данных представленных на графике можно сделать вывод, что средняя заработная плата сотрудников учреждения имеет положительную динамику.

Изменение в возрастной структуре сотрудников ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» представлена на рисунке 2.2.

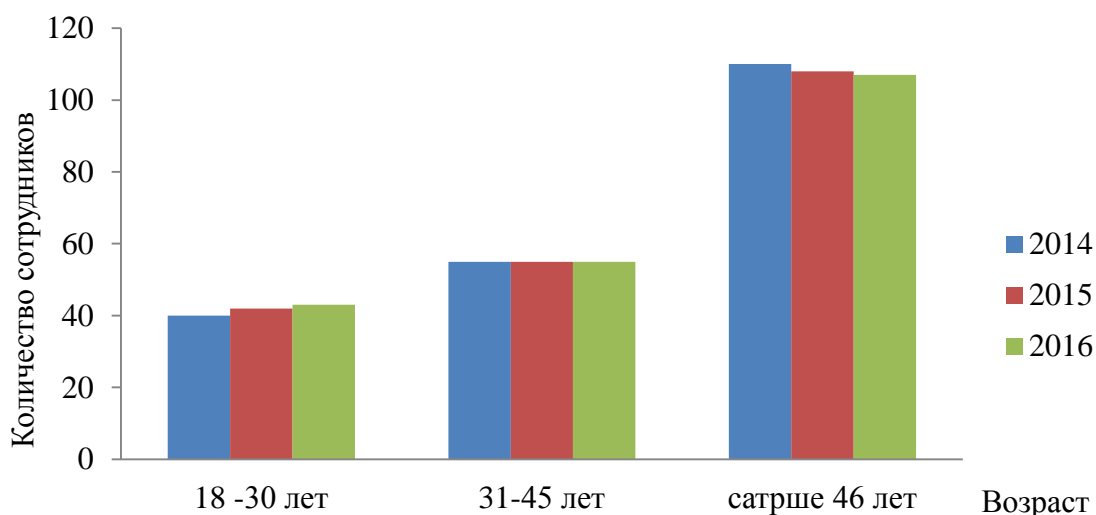


Рис. 2.2. Возрастная структура сотрудников
ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»

По данным рисунка 2.2 можно сказать, что большее количество работников предприятия находятся в возрасте старше 46 лет, но динамика показателей за три года показывает, что число возрастных сотрудников уменьшается, и им на замену приходят более молодые.

Финансовое состояние предприятия показывает состояние капитала в процессе его кругооборота и способность предприятия к погашению долговых обязательств и возможности саморазвитию. Финансовое состояние ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» можно оценить по динамике основных экономических показателей (Приложение 4). Как показывают расчеты выручка в организации увеличивается на протяжении всего периода исследования и составляет в 2016 году 535577 тыс. руб., что на 66629 тыс. руб. или 14,208% больше чем в 2014 году, когда она составляла 468948 тыс. руб., из которых на 24683 тыс. руб. или 5,263% в 2015 году и еще на 41946 тыс. руб. или 8,497% в 2016 году, что позволяет сделать вывод о стабильном увеличении объемов деятельности и заслуживает положительной оценки.

Данный вывод подтверждается и ростом себестоимости с 439930 тыс. руб. в 2014 году на 28235 тыс. руб. или 6,418% до 468165 тыс. руб. в 2015 году с последующим увеличением еще на 43764 тыс. руб. или 9,348% до

511929 тыс. руб., то есть в целом за 214 – 216 г.г. на 71999 тыс. руб. или 16,366%. В результате стабильно опережающего темпа роста себестоимости относительно темпа роста выручки, валовая прибыль организации демонстрирует тенденцию к снижению с 29018 тыс. руб. в 2014 году до 23648 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 5370 тыс. руб. или 18,5%, из которых на 3552 тыс. руб. или 12,25% в 2015 году и еще на 1818 тыс. руб. или 7,1% в 2016 году. В целом стабильное снижение валовой прибыли заслуживает негативной оценки и указывает на повышение затратоемкости деятельности организации.

Динамика прибыли от продаж демонстрирует тенденцию аналогичную валовой прибыли, то есть стабильно снижается и составляет в 2016 году 13049 тыс. руб., что на 10543 тыс. руб. меньше чем в 2014 году и на 4792 тыс. руб. меньше чем в 2015 году, что также заслуживает негативной оценки и указывает на снижение затратоотдачи деятельности организации.

Чистая прибыль организации за анализируемый период также демонстрирует стабильную тенденцию к снижению с 17909 тыс. руб. в 2014 году до 9284 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 8625 тыс. руб. или почти в два раза, из которых на 4290 тыс. руб. или 24% в 2015 году и еще, а 4335 тыс. руб. или 32% в 2016 году. Кроме того необходимо отметить, что чистая прибыль значительно меньше прибыли от продаж, что указывает на стабильно убыточную прочую деятельность, в тоже время положительно оценивается стабильное снижение чистой прибыли в меньшем объеме чем прибыль от продаж, что позволяет сделать вывод о снижении убыточности прочей деятельности. В целом стабильное получение чистой прибыли заслуживает положительной оценки и указывает на достаточно эффективную финансово-хозяйственную деятельность, при этом негативно оценивается стабильное ее снижение, что позволяет сделать вывод о снижении эффективности деятельности.

Оборотные средства организации в целом за период исследования снижаются с 824772 тыс. руб. в 2014 году до 709582 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 116190 тыс. руб. или 14,1%. При этом динамика оборотных средств носила неоднозначный характер, так в 2015 году имело место увеличение с

825772 тыс. руб. в 2014 году до 1125356 тыс. руб. в 2015 году, то есть на 299587 тыс. руб. или 36,279%, а вот в 2016 году наблюдалось снижение на 415774 тыс. руб. или 47% до 709582 тыс. руб. В целом снижение оборотных активов за 2014 – 2016 г.г. заслуживает негативной оценки и указывает на снижение экономического потенциала организации.

Внеоборотные активы организации наоборот демонстрируют тенденцию к увеличению в целом за 2014 – 2016 г.г. на 62751 тыс. руб. с 187390 тыс. руб. в 2014 году до 250141 тыс. руб. в 2016 году. При этом в 2015 году имело место снижение на 22782 тыс. руб. или 12,2%, а вот рост имел место в 2016 году на 85533 тыс. руб. или 51,962%. В целом рост внеоборотных активов оценивается положительной, поскольку во-первых с достаточной обеспеченностью ими связана эффективность основной деятельности организации, а кроме того это указывает на повышение производственного потенциала организации.

Положительной оценки заслуживает увеличение собственного капитала организации в целом за 2014 – 2016 г.г. с 311694 тыс. руб. в 2014 году до 318141 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 6447 тыс. руб., при этом рост имеет место только в 2015 году на 11462 тыс. руб. или 3,677% с 311694 тыс. руб. до 323156 тыс. руб., а вот в 2016 году имеет место снижение на 5015 тыс. руб. или 1,55% до 318141 тыс. руб. Рост собственного капитала в целом за период оценивается положительно, при этом снижение в 2016 году указывает на ухудшение ситуации. Аналогичная ситуация наблюдается и по заемному капиталу, который в 2014 году составлял 701468 тыс. руб., к концу 2015 года увеличился на 265340 тыс. руб. или 37,826%, а вот в 2016 году сократился на 325226 тыс. руб. или 33,7% до 641582 тыс. руб., то есть в целом за 2014 – 2016 г.г. имеет место снижение на 59886 тыс. руб. или 8,6%, что оценивается положительно и указывает на повышение финансовой стабильности организации.

Дебиторская задолженность организации сокращается за 2014 – 2016 г.г. на 182775 тыс. руб. с 559515 тыс. руб. в 2014 году до 376740 тыс. руб. в

2016 году, что на фоне стабильного роста выручки заслуживает положительной оценки и указывает на повышение эффективности кредитной политики организации. Кредиторская задолженность организации также снижается с 699879 тыс. руб. в 2014 году до 615466 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 84413 тыс. руб. или 12,1%, что позволяет сделать вывод о повышении платежеспособности организации. При этом на протяжении всего периода исследования кредиторская задолженность организации превышает дебиторскую, что негативно сказывается на ее финансовой стабильности.

Величина используемого капитала в организации в целом снижается с 1013162 тыс. руб. в 2014 году до 959723 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 53436 тыс. руб. или 5,3%, при этом снижение имело место только в 2016 году, что указывает на снижение имущественного потенциала организации.

В целом по результатам анализа основных экономических показателей можно сделать предварительный вывод о нормальном финансовом состоянии организации, но его ухудшении к концу анализируемого периода.

По итогам описанного можно сказать, что организация «Коммунальная служба сервиса» является муниципальным бюджетным учреждением с линейной организационной структурой управления, основным видом деятельности которой является сбор и утилизация твердых бытовых отходов, а дополнительные виды направлены на общее благоустройство города. Помимо этого организация с целью получения дохода оказывает услуги на платной основе. Общее количество работников почти не изменилось за 3 года, что может говорить о низкой текучести кадров. Работники имеют большой опыт работы, так как большая их часть относятся к возрастной группе старше 46 лет. Также отмечается положительная динамика роста заработной платы сотрудников, что может являться способом который поможет сохранить имеющихся сотрудников и привлечь новых специалистов. На развитие сферы благоустройства производятся ежегодные инвестиции, что может являться способом улучшения уровня благоустроенности города и округа.

2.2. Анализ финансового состояния предприятия

Финансовое состояние предприятия характеризуется обеспеченностью финансовыми ресурсами, необходимыми для нормального функционирования предприятия. Финансовое состояние является важнейшей характеристикой деловой активности и надежности предприятия. Оно дает возможность определить конкурентоспособность предприятия и его потенциал в деловом сотрудничестве, выступает гарантией эффективной реализации экономических интересов всех участников хозяйственной деятельности, как самого предприятия, так и его партнеров. Устойчивое финансовое положение предприятия зависит от умелого, просчитанного управления всей совокупностью производственных и хозяйственных факторов, определяющих результаты его деятельности. Оценка финансового состояния ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» будет проводиться с помощью анализа бухгалтерской отчетности (Приложение 5).

Для углубления анализа проведем горизонтальный анализ финансовых результатов (Приложение 6). Как указывалось ранее, выручка организации за анализируемый период стабильно увеличивается с 468948 тыс. руб. в 2014 году на 24683 тыс. руб. до 493631 тыс. руб. в 2015 году с последующим ростом еще на 41946 тыс. руб. в 2016 году до 535577 тыс. руб., то есть в целом за 2014 – 2016 г.г. на 66629 тыс. руб. или 14,208%, что указывает на рост объемов деятельности организации. На фоне роста выручки имеет место и рост себестоимости с 439930 тыс. руб. в 2014 году до 511929 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 71999 тыс. руб. или 16,366%, из которых на 28235 тыс. руб. или 6,418% в 2015 году и еще на 43764 тыс. руб. или 9,348% в 2016 году, что также позволяет сделать вывод об увеличении объемов деятельности организации. В результате роста опережающего темпа роста себестоимости (в 2015 году – 106,418%; в 2016 году – 109,348%) относительно темпов роста выручки (в 2015 году – 105,263%; в 2016 году – 108,497%) в организации стабильно снижается валовая прибыль с 29018 тыс. руб. в 2014 году на 3552 тыс. руб.

или 12,25% до 25466 тыс. руб. в 2015 году с последующим снижением еще на 1818 тыс. руб. или 7,14% до 25648 тыс. руб., что заслуживает негативной оценки и указывает на повышение затратоемкости и снижении эффективности основной деятельности организации.

Стабильно увеличиваются в организации коммерческие расходы с 1874 тыс. руб. 2014 году до 5811 тыс. руб. в 2016 году, то есть более чем в три раза за 2014 – 2016 г.г., из которых на 270 тыс. руб. или 14,408% в 2015 году и еще на 3667 тыс. руб. или более чем в 2,7 раза в 2016 году, что указывает на увеличение расходов связанных с продажей услуг организации и заслуживает также негативной оценки.

Аналогичная ситуация наблюдается и по управленческим расходам, величина которых в 2014 году составляла 3552 тыс. руб. а в 2016 году составил 4789 тыс. руб., то есть возросла на 1237 тыс. руб. или 34,825%. При этом фактически рост имел место только в 2015 году на 1929 тыс. руб. или 54,307% с 3552 тыс. руб. до 5481 тыс. руб. в 2015 году, а вот в 2016 году наблюдается снижение на 692 тыс. руб. или 12,6% что позволяет сделать вывод о оптимизации затрат на управление организацией в 2016 году.

В результате стабильно опережающего темпа роста расходов по основной деятельности относительно темпа роста выручки в организации имеет место стабильное снижение прибыли от продаж с 23592 тыс. руб. в 2014 году на 5751 тыс. руб. или почти 25% до 17841 тыс. руб. в 2015 году с последующим сокращением еще на 4793 тыс. руб. или почти 27% до 13048 тыс. руб., что указывает на стабильное снижение эффективности основной деятельности и заслуживает негативной оценки.

Кроме доходов и расходов по основной деятельности на протяжении всего периода исследования организации получает прочие доходы и расходы.

Как показывают расчеты прочие доходы организации снижаются стабильно на протяжении всего периода исследования с 98 тыс. руб. в 2014 году на 21 тыс. руб. или 21,5% до 77 тыс. руб. в 2015 году с последующим снижением в 2016 году на 62 тыс. руб. или более чем в пять раз до 15 тыс. руб. На

фоне стабильного снижения прочих доходов величина прочих расходов организации увеличивается с 125 тыс. руб. в 2014 году до 847 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 722 тыс. руб. или более чем в 6,77 раза. При этом динамика прочих расходов в организации была неоднозначной, так в 2015 году имеет место снижение на 125 тыс. руб. до полного их отсутствия, а в 2016 году резкий рост на 847 тыс. руб.

Под влиянием всех рассмотренных факторов прибыль до налогообложения стабильно снижается с 23565 тыс. руб. в 2014 году на 5647 тыс. руб. или почти 24% до 17918 тыс. руб. в 2015 году с последующим снижением еще на 5702 тыс. руб. до 12216 тыс. руб. в 2016 году. В целом стабильное снижение прибыли до налогообложения заслуживает негативной оценки и указывает на снижение эффективности деятельности организации.

В результате снижения прибыли до налогообложения в организации наблюдается стабильное снижение текущего налога на прибыль 5656 тыс. руб. в 2014 году до 2932 тыс. руб. в 2016 году, то есть на 2724 тыс. руб. или почти в два раза. Как указывалось ранее чистая прибыль организации также стабильно снижается и составляет в 2016 году 9284 тыс. руб., что на 8625 тыс. руб. или почти в два раза меньше чем в 2014 году, когда она составляла 17909 тыс. руб. В целом подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что деятельность организации стабильно прибыльна, при этом имеет место ее снижение, что указывает на снижение эффективности деятельности организации.

Как показывают данные расчетов, выручка организации в наибольшей степени направляется на покрытие себестоимости, так доля себестоимости в выручке составляет порядка 93 – 96%% (табл. 2.5). Доля коммерческих и управленческих расходов организации незначительна и не превышает 1%. Негативной оценки заслуживает снижение доли прибыли от продаж с 5,031% в 2014 году до 2,436% в 2016 году, то есть на 2,595%, что подтверждает сделанный ранее вывод о снижении эффективности основной деятельности организации. Доля прибыли до налогообложения организации также стабильно

снижается и составляет в 2016 году 2,281%, что на 2,744% меньше чем в 2014 году, когда на ее долю приходилось порядка 5,025% от выручки, что также подтверждает сделанные ранее вывод о снижении эффективности деятельности.

Таблица 2.5

Вертикальный анализ отчета о финансовых результатах
ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»
за 2014 – 2016 годы

Показатель	Удельный вес, %			Абсолютное Отклонение		
	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2015 / 2014	2016 / 2015	2016 / 2014
Выручка	100	100	100	0,000	0,000	0,000
Себестоимость продаж	93,812	94,841	95,585	1,029	0,743	1,77
Валовая прибыль (убыток)	6,188	5,159	4,415	-1,029	-0,743	-1,77
Коммерческие расходы	0,400	0,434	1,085	0,035	0,651	0,685
Управленческие расходы	0,757	1,110	0,894	0,353	-0,216	0,137
Прибыль (убыток) от продаж	5,031	3,614	2,436	-1,417	-1,178	-2,59
Доходы от участия в других организациях	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Проценты к получению	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Проценты к уплате	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Прочие доходы	0,021	0,016	0,003	-0,005	-0,013	-0,018
Прочие расходы	0,027	0,000	0,158	-0,027	0,158	0,131
Прибыль (убыток) до налогообложения	5,025	3,630	2,281	-1,395	-1,349	-2,744
Текущий налог на прибыль	1,206	0,871	0,547	-0,335	-0,324	-0,659
Отложенные налоговые активы	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Отложенные налоговые обязательства	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Прочее	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Чистая прибыль (убыток)	3,819	2,759	1,733	-1,060	-1,025	-2,086

Негативной оценки заслуживает, и снижение доли чистой прибыли в выручке с 3,819% в 2014 году до 1,733% в 2016 году, то есть более чем в два раза. Таким образом, подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод о стабильном снижении эффективности деятельности организации.

Одной из характеристик стабильного положения предприятия служит его финансовая устойчивость, которая представлена в таблице 2.6.

Анализ относительных показателей финансовой устойчивости

ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»

за 2014 – 2016 годы

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2014	2015	2016	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014
Коэффициент текущей ликвидности	1,177	1,164	1,117	-0,013	-0,04	-0,06	98,87	95,932	94,855
Коэффициент быстрой ликвидности	0,799	0,882	0,625	0,083	-0,25	-0,17	110,3	70,870	78,225
Коэффициент абсолютной ликвидности (платежеспособности)	0,001	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	71,67	99,995	71,671

Как видно из расчетов коэффициент текущей ликвидности снижается на протяжении всего периода исследования с 1,177 пунктов в 2014 году до 1,117 пунктов в 2016 году, то есть на 0,061 пункт, из которых на 0,013 пунктов в 2015 году и еще на 0,047 пунктов в 2016 году. Стабильное снижение указанного коэффициента на протяжении всего периода исследования заслуживает негативной оценки и указывает на стабильное снижение ликвидности организации. Более того необходимо отметить, что на протяжении всего периода исследования фактическое значение коэффициента текущей ликвидности значительно ниже рекомендуемого в 2 пункта, что указывает а низкий уровень ликвидности организации, и в случае необходимости погашения всей имеющейся краткосрочной задолженности у организации не останется достаточной величины оборотных активов для стабильного осуществления своей деятельности.

Коэффициент быстрой ликвидности в целом за период исследования снижается с 0,799 пунктов до 0,625 пунктов, то есть на 0,174 пункта, при этом в 2015 году имеет место рост на 0,083 пункта, что обусловлено опере-

жающим темпом роста суммы абсолютно ликвидных и быстро реализуемых активов по сравнению с темпом роста краткосрочных обязательств, а вот в 2016 году снижение на 0,257 пунктов, что обусловлено снижением суммы абсолютно ликвидных и быстро реализуемых активов опережающими темпами относительно снижения краткосрочных обязательств. В целом фактическое значение рассматриваемого коэффициента находится близко к рекомендуемому, что позволяет сделать вывод о нормальной перспективной платежеспособности.

Коэффициент абсолютной ликвидности не превышает 0,001 пункта, при том, что норматив составляет 0,2 пункта, что указывает на очень низкий уровень платежеспособности на дату составления баланса. В целом по результатам проведенного анализа можно сделать вывод о снижении ликвидности и платежеспособности организации к концу анализируемого периода, что негативно характеризует ее финансовое состояние.

В таблице 2.7 дана оценка коэффициентам финансовой устойчивости ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» за 2014 – 2016 г.г. Как показывают расчеты коэффициент концентрации собственного капитала в целом за период исследования повысился на 0,024 пункта и составил в 2016 году 0,331 пункт против 0,308 пунктов в 2014 году, что позволяет сделать вывод о повышении доли собственного капитала с совокупной величине источников формирования имущества. При этом фактическое значение данного коэффициента значительно ниже норматива, что указывает на недостаточную финансовую устойчивость.

Положительной оценки заслуживает снижение коэффициента концентрации заемного капитала с 0,692 пунктов в 2014 году до 0,669 пунктов в 2016 году, то есть на 0,024 пункта, что позволяет сделать вывод о снижении доли заемного капитала в совокупной величине источников формирования имущества с 69,2% в 2014 году до 66,9% в 2016 году, то есть на 2,4% и также указывает на повышение финансовой устойчивости. При этом значение ука-

занного коэффициента превышает максимальную величину рекомендуемого, что негативно характеризует финансовую устойчивость.

Таблица 2.7

Анализ относительных показателей финансовой устойчивости

ШМБУ «Коммунальная служба сервиса»

Показатель	Годы			Абсолютное Отклонение			Темп роста, %		
	2014	2015	2016	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014
Коэффициент концентрации собственного капитала	0,308	0,251	0,331	-0,05	0,081	0,024	81,430	132,32	107,75
Коэффициент концентрации привлеченного капитала	0,692	0,749	0,669	0,057	-0,08	-0,02	108,25	89,196	96,556
Коэффициент финансовой зависимости	3,251	3,992	3,017	0,741	-0,97	-0,23	122,80	75,572	92,806
Коэффициент финансовой устойчивости	0,308	0,251	0,338	-0,05	0,087	0,030	81,430	134,86	109,82
Коэффициент соотношения заемных и собственных средств (коэффициент капитализации)	2,251	2,992	2,017	0,74	-0,97	-0,23	132,93	67,407	89,609
Коэффициент финансирования	0,444	0,334	0,496	-0,11	0,162	0,052	75,223	148,35	111,59

Данный вывод подтверждается и коэффициентом финансовой зависимости, который за анализируемый период снижается с 3,251 пунктов до 3,017 пунктов, то есть на 0,234 пункта. Коэффициент финансовой устойчивости в 2014 – 2015 г.г. был равнее коэффициенты концентрации собственного капитала, что обусловлено не использованием долгосрочных источников для финансирования деятельности, а вот в 2016 году в результате появления отложенных налоговых обязательств он фактически чуть выше. При этом на про-

тяжении всего периода исследования он имеет значение ниже рекомендуемого, что также указывает на недостаточную финансовую устойчивость.

Как показывают расчеты, коэффициент соотношения заемных и собственных средств на протяжении всего периода исследования заемный капитал превышает собственный более чем в два раза, что также указывает на высокую зависимость организации от внешних источников финансирования деятельности и низкой финансовой устойчивости. В целом подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что организация характеризуется низкой финансовой устойчивостью на протяжении всего периода исследования, при этом положительно оценивается улучшение ситуации к концу анализируемого периода.

Рентабельность также является относительным показателем экономической эффективности предприятия. В таблице 2.8 представлен анализ показателей рентабельности исследуемого предприятия за 2014 – 2016 годы.

Таблица 2.8

Оценка показателей рентабельности ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» за 2014 – 2015 годы

Показатель	Годы			Абсолютное отклонение			Темп роста, %		
	2014	2015	2016	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014	2015/ 2014	2016/ 2015	2016/ 2014
Рентабельность производства	2,351	1,549	1,160	-0,80	-0,38	-1,19	65,901	74,872	49,341
Рентабельность продукции	5,363	3,811	2,549	-1,55	-1,26	-2,81	71,062	66,883	47,528
Рентабельность продаж	5,031	3,614	2,436	-1,41	-1,17	-2,59	71,842	67,407	48,426
Рентабельность основного капитала	9,376	7,738	4,477	-1,63	-3,26	-4,89	82,522	57,860	47,747
Рентабельность собственного капитала	5,889	4,290	2,895	-1,59	-1,39	-2,99	72,849	67,489	49,165
Чистая рентабельность	3,819	2,759	1,733	-1,06	-1,02	-2,08	72,238	62,835	45,391
Рентабельность перманентного капитала	5,889	4,290	2,868	-1,59	-1,42	-3,02	72,849	66,852	48,700

Как показывают расчеты, все показатели рентабельности ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» имеют тенденцию к снижению за период исследования, что является следствием снижения прибыльности деятельности и подтверждает сделанные ранее вывод о снижении эффективности деятельности организации. Более того все показатели имеют относительно невысокие значения, что точно является указателем на недостаточную эффективность деятельности и использования ресурсов предприятия.

В целом подводя итог всему вышеизложенному можно сделать вывод, что на протяжении всего периода исследования ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» характеризуется низкой финансовой устойчивостью и ликвидностью, низким уровнем эффективности деятельности, что и предопределяет необходимость разработки мероприятий по стабилизации ситуации.

2.3. Анализ системы контроля качества предприятия

Процесс оказания услуг предприятием заключается в выполнении муниципального задания и работ по благоустройству в зависимости от сезона, выполнение разного вида работ по мере необходимости, а также платных услуг. Качество оказываемых услуг можно оценить по критериям оценки муниципальных услуг благоустройства и факторам, влияющим на них. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области благоустройства:

- условия размещения, режим работы организации, предоставляющей муниципальную услугу;
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие специального технического оснащения для оказания услуги;
- наличие документов, на основании которых функционируют организация и информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;

Проведем анализ указанных факторов. Организация и ее структурные подразделения имеют месторасположение в районном центре (г. Шебекино), то есть доступна для получателей муниципальных услуг. Офисные помещения оснащены всеми средствами коммуникаций и коммунально-бытового обслуживания. Имеются производственные помещения и места для хранения инвентаря и размещения используемой в процессе оказания услуг техники (гаражи, стоянки, склады). Режим работы дает возможность организации своевременно выполнять комплекс работ.

Фактор укомплектованности специалистами и их квалификация оказывает значительное влияние на качество предоставляемых услуг. Организация должна располагать специалистами в количестве, необходимом для оказания муниципальной услуги. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

В ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» имеется достаточное количество работников для выполнения услуг в полном объеме организации. В соответствии со стандартом учреждения проводится аттестация сотрудников и повышения их квалификации. В процессе обучения происходит обновление и систематизация знаний, приобретение навыков и умений современного управления качеством, а также формирование новых знаний по этим проблемам для эффективного применения по созданию и выпуску услуг, удовлетворяющих требованиям потребителей. Это осуществляется в сравнении фактической компетентности с теми требованиями, которые предъявляются к персоналу в этом отношении (выполнение функций, нормативные документы, культура организации, запросы потребителей, понимание последствий недостаточной компетенции).

Наличие специального технического оснащения для оказания услуги. Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна быть оснащена инвентарём, материалами, транспортом отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, обеспечивающими надлежащее качество оказания муниципальной услуги.

В организации имеется проблема с достаточностью и состоянием технических средств участвующих в процессе оказания услуг благоустройства. Это в большей степени относится к крупногабаритной технике (мусоровозы, тракторы и т.д.). Данная проблема возникает в связи с отсутствием средств на приобретение нового оборудования и замену старого.

При наличии таких проблем существенно снижается качество обслуживания из-за следующих причин:

- временных затрат на постоянный ремонт техники;
- непопадания в поставленные временные нормативы выполнения работ;
- несвоевременного оказания услуги.

ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» действует на основе устава, в котором указана полная информация об учреждении, его учредителях, сфере деятельности, предоставляемых услугах. Управление качеством на рассматриваемом предприятии осуществляется через нормативно-правовые документы к которым относятся:

- стандарт качества услуг благоустройства;
- регламент содержания дворовых территорий;
- рекомендации по нормированию труда работников.

Стандарт качества муниципальных услуг в сфере благоустройства определяют минимальный уровень качества оказания муниципальных услуг в области санитарной очистки городской территории, содержания зеленых насаждений, содержания средств безопасности дорожного движения, эксплуатации городских дорог, а также содержание городских кладбищ, памятников, пляжей, погребение безродных и отлов бродячих животных.

Нормативно-правовую основу разработанного стандарта качества составляют:

- постановление Госстроя СССР от 20.08.1985 N 133 «СНиП 3.06.03-85. Автомобильные дороги»;
- постановление Госстандарта РФ от 11.10.1993 N 221 «Автомобильные дороги и улицы. Требования к эксплуатационному состоянию, допустимому по условиям обеспечения безопасности дорожного движения. ГОСТ Р50597-93»;
- приказ Госстроя РФ 15.12.1999 N 153 «Правила создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах Российской Федерации»;
- устав городского поселения «Город Шебекино».

Производственно-технологический регламент содержания городских улиц и дорог определяет необходимый перечень работ по содержанию городских улиц и дорог, объектов благоустройства, включая ручную и механизированную уборку территорий и внутриквартальных проездов в теплый и холодный периоды, текущий ремонт покрытий, содержание малых архитектурных форм, ограждений, оборудования детских, спортивных площадок, элементов озеленения, осветительного оборудования, урн.

Производственно-технологический регламент содержания дорог и улиц позволяет обоснованно проводить финансирование работ по содержанию территорий, объектов благоустройства и внутриквартальных проездов, обеспечивать проведение контроля своевременности и качества проведения регламентных работ.

В сборник рекомендаций по нормированию труда рабочих включены нормы времени и нормы обслуживания на работы по санитарному содержанию домовладений (уборку территорий домовладений, обслуживание мусоропроводов, уборку лестничных клеток), которые являются составной частью единого комплекса работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Сборник предназначен для определения трудоемкости работ и численности работников, на основании которых в свою очередь рассчитываются норма-

тивные затраты по оплате труда в нормативной себестоимости, и соответственно, в экономически обоснованном тарифе. Такой подход устанавливает цельную методику формирования себестоимости работ по содержанию и ремонту жилищного фонда в разрезе основных статей затрат.

При выполнении работ или оказании услуг благоустройства работники организации должны руководствоваться рассмотренными документами для получения качественного результата. В рассмотренных документах подробно описаны правила выполнения работ и услуг для их качественного исполнения. Стандарты услуг, рекомендации и другие документы, регулирующие качество услуг необходимы организации для контроля производственного процесса рабочих. Их отсутствие может привести к снижению уровня качества оказываемых услуг.

На предприятии осуществляется внутренний и внешний контроль качества оказываемых услуг. Контроль соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг в области благоустройства стандартам качества осуществляется Администрацией городского поселения город Шебекино, в частности комитет муниципальной собственности и земельных отношений администрации Шебекинского района – по вопросам целевого использования и сохранности переданного ему муниципального имущества; заместитель главы администрации Шебекинского района, курирующий вопросы строительства, транспорта и жилищно-коммунального хозяйства, комитет строительства, транспорта и жилищно-коммунального хозяйства администрации Шебекинского района – по вопросам, относящимся к деятельности учреждения. Внутренний контроль в организации подразумевает под собой наличие нормативных документов устанавливающих правила оказания услуг и выполнения работ. То есть сами работники на месте и в процессе исполнения на основе существующих стандартов, регламентов, рекомендаций выполняют контроль соответствия качества существующим документам.

Общей проблемой организации является то, что предприятие не ведет систематизированной работы по повышению и стабилизации качества оказы-

ваемых услуг, предпринимаемые предупреждающие действия, в том числе для обеспечения стабильности технологических показателей, носят скорее эпизодический и относительный характер. Информация об оказываемых услугах с несоответствующим качеством в большинстве случаев должным образом не учитывалась и не анализировалась, что вело к искажению характера и распределения затрат на обеспечение качества. В некоторых случаях такие услуги, выявленные до завершения технологического процесса, не фиксировались ни в каких отчетах. Данная проблема может исходить из того что организация является по сути монополистом в данной сфере и не имеет значительных конкурентов. Существуют организации, которые оказывают схожие услуги, но их сфера деятельности не имеет столь широких масштабов, а ограничивается лишь каким-то из направлений деятельности. К таким предприятиям можно отнести управляющие компании и другие частные организации или частные лица, выполняющие некоторые виды работ по благоустройству. Но на рассматриваемой организации лежит ответственность за весь город и округ.

Работник, выполняя свою работу, руководствуется стандартом качества и другими контролирующими документами. Соответствие оказанной услуги или выполненной работы требованиям как было выше указано, проводит работник на месте ее выполнения. Это является слабым местом управления качеством в учреждении. Так как всегда присутствуют факторы, которые могут повлиять на деятельность самого работника или простая безответственность и халатность это может нанести урон уровню качества.

По итогам анализа системы качества ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» можно выделить следующие проблемы: отсутствие систематического анализа информации об оказании некачественных услуг; внутренняя система контроля качества услуг является ненадежной.

Оценку качества услуг можно провести с помощью опроса населения. Перечень вопросов представлен в приложении 7. Опрашиваемые ранжировались по следующим возрастным группам: до 20 лет – 10%; от 21 до 30 – 20%;

от 31 до 45 – 45%; от 46 до 60 – 16%; старше 60 – 9%. Опрос показал, что большее количество опрошиваемых (60%) проживает в городе Шебекино. Из всего количества респондентов 25% в общем довольны уровнем благоустройства в городе; 50% почти довольны; недовольных уровнем благоустройства оказалось 20% и 5% совершенно недовольны, эти данные наглядно представлены на рисунке 2.3. Также было обращено внимание на то, что у жителей нет информации, где можно оставить отзыв, предложение или жалобу.

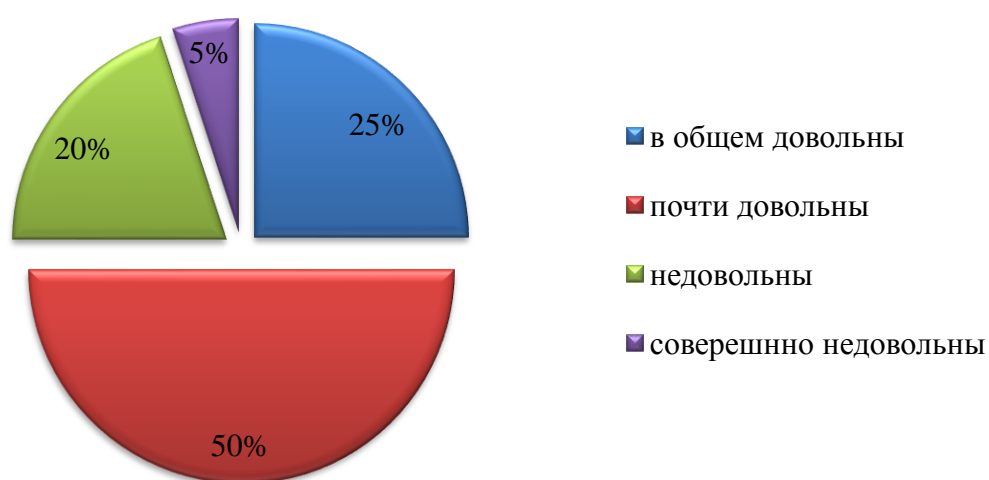


Рис.2.3. Удовлетворенность населения услугами благоустройства

По данным рисунка 2.3 можно сделать вывод, что половина жителей принимавших участие в опросе почти довольны уровнем благоустройства, это говорит о том, что требуется применить меры для создания более высокого уровня удовлетворенности.

По данным рисунка 2.4 уровень качества оказываемых услуг 50% опрошиваемых оценили как среднее, 45% оценили как низкое, как высокое качество услуги благоустройства никто не оценил. Следовательно качество услуг находится не на критическом уровне, но все же требует мер по его улучшению.

По общим итогам проведенного опроса жителей города и округа Шебекино можно сделать вывод о том, что население не в полной мере устраивает уровень и качество услуг благоустройства.

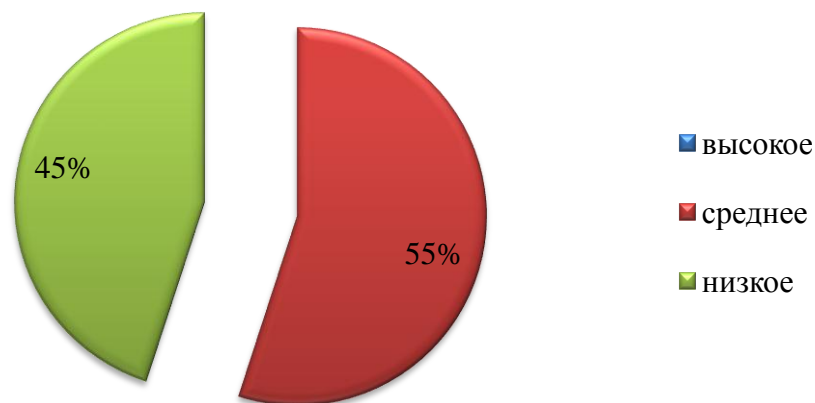


Рис. 2.4. Уровень качества услуг благоустройства (по данным опроса)

Для более полной оценки системы качества предприятия был проведен опрос сотрудников. В опросе был сделан упор на такие вопросы как удовлетворенность условиями труда и оценка качества оказываемых услуг.

В опросе приняли участие 120 сотрудников учреждения. Список вопросов и полный анализ ответов приведен в приложении 8.

По данным полученным в результате опроса можно выявить следующие проблемы: невысокий уровень ответственности работников при выполнении работ и оказании услуг; отсутствие качественных и исправных средств труда; невысокая степень мотивации работников, непосредственно принимающих участие в процессе обслуживания. Главными проблемами являются недостаточный внутренний контроль качества и отсутствие систематической обработки информации о некачественных услугах.

Таким образом, на основе проведенного анализа системы качества ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» можно сказать, что для повышения качества услуг, уровня удовлетворенности населения, а также улучшения производительности труда система качества предприятия нуждается в совершенствовании.

3. Совершенствование системы контроля качества

«ШМБУ Коммунальная служба сервиса»

3.1. Разработка путей совершенствования контроля качества

Для совершенствования системы качества и решения выявленных проблем предлагается провести ряд мероприятий:

- создание единой системы принятия жалоб и предложений;
- внедрение системы автоматизированного учета рабочего времени;
- внедрение системы контроля выездных работников;
- создание системы мотивации сотрудников.

Потребителям услуг важно иметь возможность высказать свое мнение о качестве оказываемых услуг, проблема возникающих при оказании услуг. Деятельность предприятия «ШМБУ Коммунальная служба сервиса» сложно оценить, так как ни на предприятии, ни в администрации города не ведется систематизированная обработка жалоб и предложения именно по данной сфере. Поэтому предлагается создать отдельный информационный сайт с возможностью оставить отзыв об организации, пожаловаться на не ведущиеся работы, указать конкретное место имеются проблемы.

Книга жалоб и предложений позволяет руководителю получить: оценку деятельности организации с точки зрения потребителей услуг, оценку качества услуг со стороны потребителей, информацию о нарушении прав потребителей, идеи и предложения для развития организации.

Данная форма обратной связи в данном случае – поможет взглянуть на процесс под другим углом, со стороны потребителя услуг.

Создание сайта поможет реализовать идею книги жалоб и предложений онлайн, а также имеет свои плюсы, как для самого учреждения, так и для пользователей услуг. Можно выделить следующие положительные стороны.

1. Размещение всей информации о предприятии оказываемых услугах, сфере ее деятельности и специализации. О рассматриваемой организации в

сети интернет отсутствует полная информация. Это поможет потребителям более детально познакомиться с организацией.

2. Продвижение услуг, оказываемых на платной основе, что повысит доходы организации. Потребители сумеют изучить список платных услуг.

3. Налаживание обратной связи с потребителями, что покажет отношение к работе организации. Повышение узнаваемости организации.

3. Позволит осуществлять контроль качества услуг посредством систематического анализа жалоб потребителей.

Сайт должен отвечать следующим требованиям.

1. Достоверность информации. Информация представленная на сайте достоверно должна отражать деятельность предприятия.

2. Доступность. Информация о предприятии должна находиться в легком доступе. Пользователь не должен долго искать нужную ему информацию.

Прибыль от внедрения сайта:

- экономия средств на распространение информации о фирме, распечатку прайс-листов, создание буклетов;

- клиенты легко могут найти нужную информацию; сотрудники реже отвлекаются на телефонные звонки;

- потенциальным партнерам легче найти информацию о компании.

Разработка сайта включает в себя следующие этапы.

1. Определение целей и задач сайта. Определяется для создания конкретики на что решение каких проблем, задач направлено создание сайта

2. Формулировка концепции сайта. Для формирования концепции нужно ответить на следующие вопросы: что предлагается, кому, зачем, чем уникально предложение, в чем сильные стороны.

3. Разработка структуры сайта. Структура сайта – это его составляющие, в список которых входит дизайн, цветовое решение, информационное наполнение, расположение ссылок и разделов.

4. Создание сайта. С помощью специальных программ создается будущий сайт.

5. Запуск в эксплуатацию. После доработки и исправления выявленных ошибок сайт начинает полноценную работу.

Главной целью сайта будет являться получения мнения жителей об организации, информации о некачественно оказанных услугах, следствием чего будет являться совершенствование системы контроля качества. Помимо основной могут быть достигнуты цели, представленные в таблице 3.1.

Таблица 3.1

Цели разработки сайта для организации

Цель	Описание
Имиджевая	формирование благоприятного имиджа компании или ее продукции; проведение маркетинговых исследований.
Информационная	предоставление информации о компании, ее продукции и услугах; облегчение и удешевление процесса предоставления информации клиентам
Организация продаж	продажа товаров и услуг через Интернет; дополнительное привлечение клиентов; получение необходимой информации от клиентов; увеличение вероятности заключения сделок

Задачи сайта сводятся к следующим.

1. Налаживание обратной связи с потребителями.
2. Формирование положительного мнения о муниципальном управлении города.

Целевой аудиторией сайта будут являться жители города Шебекино и его округа. Уникальность сайта в том, что до этого он отсутствовал и вместе с созданием сайта предоставляется возможность легко получить нужную информацию об организации, а также дать оценку ее деятельности.

В основные характеристики структуры сайта входит дизайн, удобство использования и навигация, наполнение, развитие сайта.

Элементы дизайна сайта – цветовая схема, графическое оформление, визуальный вид навигации, стилистика текстовой информации, технические требования.

В силу специфики организации цветовую в схему сайта будут входить цвета, которые в большей степени ассоциируются с природой и окружающей средой – зеленый и коричневый. Зеленый можно использовать как основной цвет оформления, коричневым цветом выделять небольшие детали. Цвет фона – белый, цвет текста черный такое сочетание обеспечит наилучшую разборчивость текста при чтении.

Система навигации по сайту не должна нарушать целостность восприятия сайта посетителем. Основная информация и функциональные элементы должны сразу бросаться в глаза. Содержат следующие разделы и ссылки.

1. Раздел «Главная страница». Данный раздел нужен для быстрого и удобного возвращения на главную страницу сайта. На главной странице сайта может размещаться информация о важности благоустройства города в жизни каждого человека; представлена подборка фотографии красивых мест города и округа, а также работников организации в процессе оказания услуг или выполнения работ.

2. Раздел «Информация об организации», в котором будут указаны ссылки «направление деятельности», «реквизиты», «адрес», «структура организации».

3. Раздел «Услуги». В разделе будет представлен перечень платных услуг с указанием их стоимости.

4. Раздел «Новости». В разделе будет указываться информация о последних событиях или планируемых мероприятиях связанных с основной деятельностью предприятия. Контент то есть информационное наполнение должно быть уникальным и понятным, актуальным и интересным, раскрывать тематику сайта и содержать полезные сведения для посетителя, поэтому обновление основной информации должно происходить вовремя, обновление новостей хотя бы раз в 2 дня, это будет являться фундаментом для привлечения и удержания посетителей.

5. Раздел «Связь». В данном разделе будут следующие ссылки: «контакты», в которой будет указана информация о режиме работы, номера теле-

фонов; «ваше мнение» здесь посетители смогут оставить свое мнение о деятельности организации, по желанию пройти онлайн опрос о качестве услуг.

Для создания больше уверенности у посетителя оставившего свой отзыв на сайте, в том, что организация ведет работу по анализу жалоб и предложений потребителей предлагается сделать сообщения в открытом доступе для всех посетителей. Немаловажно что бы посетители сайта видели реакцию на оставленные ими отзывы. Поэтому ни один отрицательный отзыв, ни какое-либо предложение со стороны потребителей услуг не должны оставаться без ответа – книга жалоб должна активно участвовать в жизни сайта. Недовольный посетитель должен получить четкий ответ, в котором будет отображена позиция администрации касательно инцидента, проделанная работа и ее результат, а посетитель проявивший инициативу и выдвинувший предложение должен быть отблагодарен.

Для создания еще более активной коммуникационной политики предлагается организовать раздел «вопрос-ответ». Этот формат также представляет собой двухстороннее общение: от потребителя к компании и обратно. В основном такой вид коммуникации предпочитают посетители, которые готовы к заказу какой-то услуги. Для того что бы добиться положительного результата в данном случае, нужно под вопросом или группой одинаковых ответов давать ссылку на раздел с нужной информацией или дать исчерпывающий ответ. Данный формат также имеет огромный плюс если посетитель оставил вопрос он вернется посмотреть на ответ.

Стоимость такого сайта будет составлять 11 000 руб. Это стоимость стандартного предложения, куда входят контакты, фотогалерея, обратная связь, информация о фирме и услугах. Для успешного функционирования сайта ему нужно продвижение его стоимость будет составлять 4 000 руб. Общая сумма затрат на разработку сайта организации 15 000 руб.

Контроль рабочего времени сотрудников организации будет являться не только инструментом регулирования трудовой дисциплины, но и качества услуг, так как одной из характеристик качественного сервиса является свое-

временное оказание услуг. С целью контроля рабочего времени планируется установить терминал учета рабочего времени по картам – «TR4050». Терминал позволяет все зарегистрированные события хранить в энергозависимой памяти терминала. Регистрация событий происходит по показаниям встроенных часов. Сбор данных для обработки происходит путем сбрасывания накопленной информации на USB накопитель в виде текстового файла, где фиксируются все данные (дата, время, пользователь). Защита данных от несанкционированного вмешательства обеспечивается в виде запроса идентификационных данных (логина и пароля). По приходу на работу сотрудники прикладывают к терминалу бесконтактную RFID карту, такой процесс происходит в случае, когда сотрудник покидает рабочее место.

Терминал дает четыре типа регистрируемых событий, которые может выбрать работник:

- приход на работу;
- уход с работы;
- временный выход;
- возврат после временного отсутствия.

Терминал учета планируется установить на главном входе в организацию возле пункта охраны.

Такой вид контроля позволит добиться:

- более высокого уровня дисциплины, ответственности сотрудников, так как за нарушения возможно применение дисциплинарных наказаний;
- повышения производительности труда за счет снижения вероятности отсутствия сотрудника на рабочем месте;
- снижение вероятности краж (на территории организации хранятся строительные материалы, материалы для выполнения различного вида работ, детали, инструменты), путем фиксирования «поздних уходов».

Затраты на покупку и установку терминала будут составлять 8 900 руб.

В процессе обслуживания ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» задействованы выездные сотрудники, в большей степени, чем офисные. Такие

сотрудники не меньше нуждаются в контроле местонахождения, учета рабочего времени, и координации действий. Слежение за их рабочим временем через терминал учета и персональный компьютер не может быть эффективным. Как правило, не все выездные работники в ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» не имеют собственных компьютеров и почти не находятся в пределах организации. Основная рабочая зона выездных сотрудников это территория города и округа. Выполняемые ими работы требуют дополнительного наблюдения за качеством их исполнения.

Выездная работа дает некоторую свободу действий сотрудника. И такой фактор как отсутствие руководителя может создать проблемы. Начиная от обмана работодателя и присвоения денежные средства себе, подработки на стороне, заканчивая допущением ошибок при исполнении услуг, выполнении работ.

Для предотвращения проблем выполнения выездных работ предлагается ввести контроль выездных сотрудников с помощью онлайн-сервиса «Планадо». Сервис «Планадо», призван дать руководителю организации возможность контроля своих сотрудников и качества исполненной ими работы.

Сделать это можно с помощью контрольных списков (чек-листы) которые будут находиться в мобильном приложении сотрудника там же содержится информация о задании, а также перечислены все шаги, которые нужно выполнить, чтобы выполнение работы или оказание услуги было более качественным. Так снижается возможность самодеятельности сотрудника и повышается общее качество работы. Кроме того с таким инструментом новые работники делают меньше ошибок и быстрее вливаются в рабочий процесс.

После выполнения задания работник в приложении создает фотоотчет, отправляет его в офис, руководитель может оценить качество исполненной работы, указать на недостатки (если они имеются), а работник в свою очередь может получить помощь. В дополнение к этому сервис связан с «Яндекс. Картами», это позволит руководителю и диспетчеру следить за перемещением сотрудников в режиме реального времени и оптимизировать

маршрут, если это требуется. Такая функция поможет выполнить за день большее количество заказов, за счет высокой мобильности работника исполняющего заказ и диспетчера.

В данной системе имеются четыре звена.

1. Диспетчер – находится в известности о случившихся неполадках на выезде, корректирует ситуацию.

2. Работник / бригада – имеет возможность получать подсказки, отчитывается о качестве проделанной работы.

3. Клиент (в случае предоставления платных услуг) – уведомлен о выезде к нему рабочих.

4. Руководитель – осуществляет контроль качества, выявляет неэффективных сотрудников.

Сервис «Планадо» поможет добиться: дисциплинированности сотрудников (сотрудники на карте, история перемещений); стабилизации качества услуг (уменьшение числа ошибок, снижение человеческого фактора); экономии времени (клиенты заранее готовятся к приезду работников); имиджа высокотехнологичной компании в глазах клиентов.

Можно сказать, что благодаря внедрению такого сервиса в систему внутреннего контроля качества в организации повысится производительность труда, сокращается недополучение прибыли, упрощается координация выездных работников и в итоге повышается уровень качества обслуживания.

Сервис предполагает несколько тарифов для ШМБ «Комунальная служба сервиса» подходящим является тариф базовый, его стоимость составляет 399 руб. в месяц за обслуживание одного сотрудника. Планируется установить программы данного сервиса на смартфоны следующий сотрудников: руководитель, 3 диспетчера и 4 руководителя каждой бригады. Затраты на внедрение сервиса «Планадо» составят 33 516. Также для установки сервиса требуется покупка рабочих смартфонов в количестве 7 штук. Для работы по техническим и ценовым характеристикам подойдет смартфон Samsung «J1 mini» стоимостью 4 250 руб., общая сумма на покупку смартфонов

составит 29 750 руб. Сумма затрат на внедрение сервиса «Планадо» – 63 266 руб. Контроль сотрудников заставляет их работать более эффективно, но тотальный контроль может давить, поэтому нужно поощрять работников, давая им какой-то мотив работать на полную отдачу. Высокий уровень мотивации сотрудников и их заинтересованность одна из ступеней на пути к качественному обслуживанию.

Мотивация персонала является главным механизмом обеспечения рационального использования ресурсов, двигатель имеющегося кадрового потенциала. Основной целью мотивационного процесса является получение максимального эффекта от трудовых ресурсов, что позволяет повысить уровень общей результативности и прибыльности от деятельности предприятия. Материальный способ поощрения является самым эффективным, без него не обходится почти ни одно предприятие. Но каждый работник это простой человек, который нуждается в том, чтобы его оценили, поняли, заметили. Поэтому для повышения уровня мотивации сотрудников предлагается ввести поощрительные подарки самым результативным работникам по итогам 6 месяцев. Схема: объявляются сроки мероприятия, принимаются заявки на участие, по истечению 6 месяцев выбирается лучший работник, выполнивший в период мероприятия свои задания качественно, в срок, без претензий, вручается подарок.

Для проведения соревнования будет произведено небольшое деление сотрудников по направлению их работы для более четкого выявления критериев оценки. Сотрудники будут делиться на: офисные; работники, отвечающие за содержание объектов благоустройства и обслуживание клиентов, то есть выездные сотрудники.

Сотрудники офиса будут оцениваться по следующим критериям: дисциплина труда; уровень координации выездных сотрудников; качественная работа с клиентами; ведение документации. Критерии оценки для работников оказывающих услуги: своевременное выполнение заданий; высокий уровень качества оказанных услуг или выполненных работ; соблюдение дисциплины

труда; хорошие отзывы от клиентов. На каждого сотрудника принимающего участие предлагается вести так называемый лист успеваемости, в котором будет происходить учет достижений по критериям конкурса.

Сроки выдачи награждения будут в пределах трех рабочих дней. Такая система нужна для того что бы руководитель имел время на его приобретение и определить вид подарка. Подарки могут быть разными, но равноценными по своей стоимости. В роли поощрительных подарков могут выступать абонемент в бассейн «Дельфин», абонемент в спортивный комплекс, различные подарочные сертификаты на приобретение товаров (в зависимости от пола сотрудника), самостоятельно собранные подарочные наборы разных видов и другие варианты. Предполагаемая стоимость подарка может быть в пределах 4 000 руб., сума в год будет равняться 8 000 руб.

В данном пункте были описаны способы совершенствования контроля качества. Можно сказать, что в своей совокупности при их внедрении в работу предприятия принесут положительный эффект направленный на совершенствование контроля качества, путем повышения уровня мотивации и заинтересованности в достижении высокого качества в конечном результате обслуживания, а также достижения высокой личной ответственности сотрудников. В таблице 3.2 представлена общая сумма затрат на предлагаемые мероприятия.

Таблица 3.2

Затраты на совершенствование системы контроля качества

Название	Сумма, руб.
Создание сайта	15 00
Терминал «TR4050»	8 900
Сервис «Планадо»	63 266
Мотивация сотрудников	8 000
Итого	95 166

В таблице 3.2 представлены список мероприятий и суммы, которые требуются для их внедрения. Самые значительные денежные вложения по-

дут на использование онлайн-сервиса «Планадо» в размере 63 266 руб. Минимум затрат потребует установка терминала «TR4050» – 8 900 руб.

При том, что единоразовые затраты будут составлять 53 650 руб. от общей суммы (создание сайта, установка терминала, покупка смартфонов), ежегодные издержки на обслуживание системы «Планадо» 33 516 руб. и на мотивацию сотрудников – 8 000 руб., всего 41 526 руб.

Таким образом затраты на совершенствование системы качества ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» будут составлять 95 166 руб.

3.2. Оценка эффективности предлагаемых мероприятий

ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» является организацией цель, которой не заключается в получении прибыли, но предприятие ведет коммерческую деятельность путем оказания платных услуг населений и получает от нее прибыль. Поэтому целесообразно рассчитать экономическую эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию контроля качества. Экономическую эффективность мероприятий определяют по результатам, к которым они приведут. Эффективность можно определить как относительный показатель соотношения затрат и полученной прибыли от внедренных мероприятий.

Одним из решений для совершенствования системы качества предприятия было создание единой системы принятия жалоб и предложений от клиентов, следующим было предложение контроля рабочего времени сотрудников за счет установки пропускного терминала и приложений на смартфоны. Последнее это совершенствование процесса мотивации сотрудников, путем вовлечения их в соревновательный процесс, позволяющее повысить заинтересованность в работе и дает возможность дополнительно нематериально промотивировать персонал.

Оценку результативности внедренных мероприятий можно будет показать по следующим критериям: повышение уровня производительности

труда; снижение износа основных фондов за счет сокращения ненужных выездов к клиенту; повышение уровня производительности сотрудников; повышение уровня качества обслуживания клиентов; увеличение прибыли от оказания услуг; рост мотивации сотрудников.

В таблице 3.3 представлены данные которые показывают какой эффект ожидается от разработанных мероприятий.

Таблица 3.3

Ожидаемый эффект от мероприятий по совершенствованию
контроля качества

Показатель	Проценты
Снижение износа основных фондов за счет сокращения ненужных выездов к клиенту	40%
Повышение уровня производительности сотрудников	35%
Повышение уровня качества обслуживания клиентов	40%
Увеличение прибыли от оказания услуг	20%
Рост мотивации сотрудников	15%

Под эффектом от проведения предлагаемых мероприятий можно понимать производственный или социальный результат расходования экономических ресурсов, полученный в течение определенного периода.

Как видно из данных таблицы 3.3 от предлагаемых мероприятий ожидается положительный эффект. Наибольший процент эффективности планируется получить от повышения качества обслуживания (40%), за счет более тщательного контроля деятельности сотрудников, как на рабочем месте, так и на выездных заданиях. Выручка ШМБ «Коммунальная служба сервиса» в 2016 году составила 535577руб. чистая прибыль 9284 тыс. руб. После внедрения мероприятий планируется увеличить выручку на 10% за счет более широкой известности организации, увеличения производительности труда и улучшения качества услуг. Путем расчета можно показать, что после внедрения мероприятий в первый год выручка увеличиться на 53557,7 тыс. руб., и будет составлять 589134 тыс. руб. ($535577 \cdot 10 / 100 = 53557,7$ тыс., руб.).

Ожидаемый прирост прибыли будет составлять 928,4 тыс. руб.

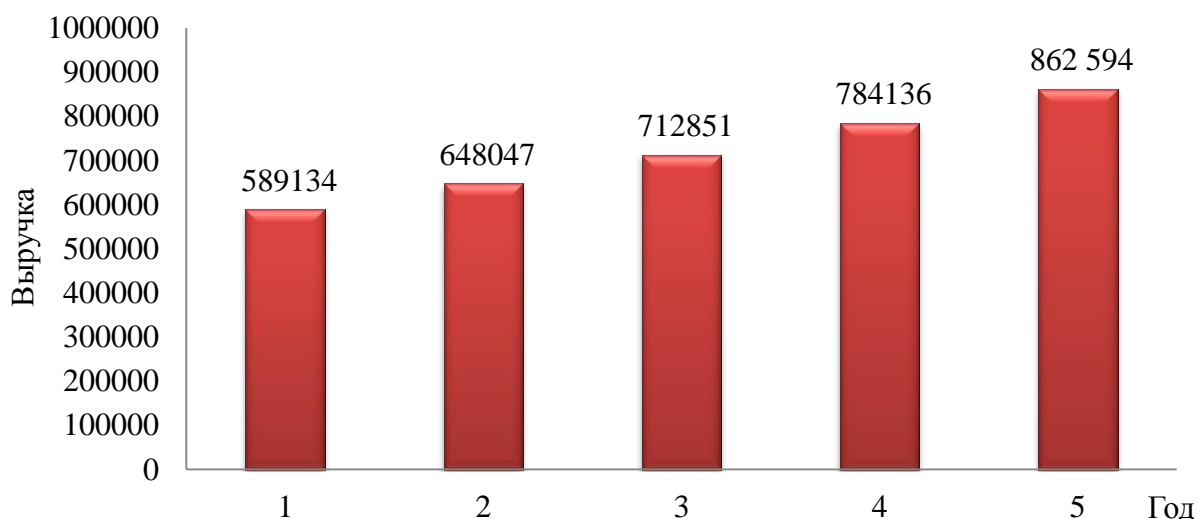


Рис.3.1. Ожидаемое увеличение выручки

На рисунке 3.1 и 3.2 представлены рост выручки и прибыли в течение 5 лет, который ожидается после вложений средств в совершенствование системы качества предприятия. Данные на рисунке 3.1 показывают, какое увеличение выручки может произойти при условии внедрения на предприятие предложенных мероприятий.

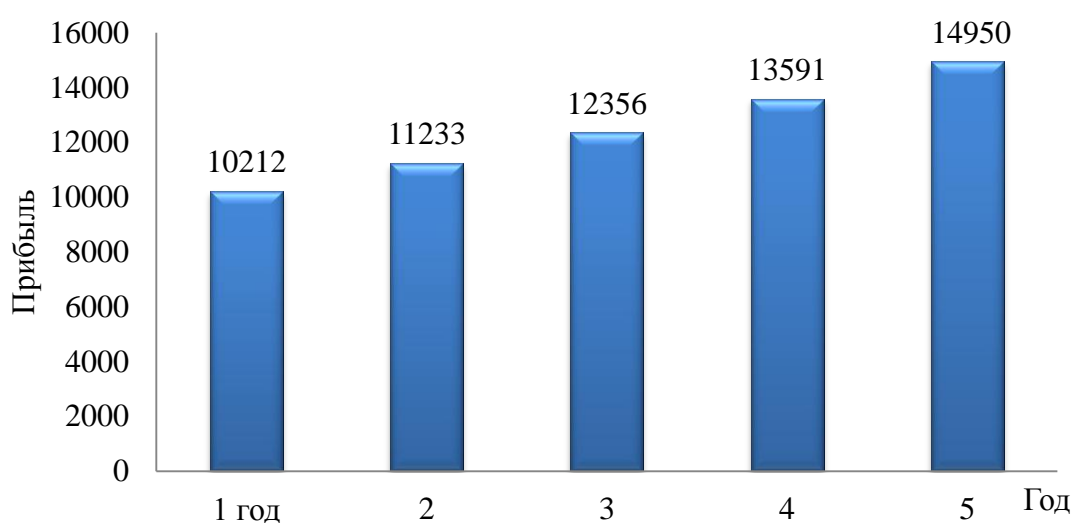


Рис. 3.2. Ожидаемое увеличение прибыли

По данным рисунка 3.2 предполагается, что разработанные мероприятия будут способствовать увеличению чистой прибыли.

Для реализации мероприятий необходимы капитальные вложения в размере 95,16 тыс. руб. Из них 53,65 руб. являются единовременными (создание сайта, установка терминала), 41,526 руб. составят ежегодные издержки на обслуживание системы «Планадо» и на мотивацию сотрудников – 8 тыс. руб. всего 29,6 тыс. руб. Средства на реализацию предлагается взять из чистой прибыли предприятия.

Оценка экономической эффективности в данном случае проводится по общему коэффициенту. Общая экономическая эффективности капитальных вложений является отношением прироста годовой прибыли к сумме капитальных вложений, вызвавшей этот прирост. И рассчитывается по формуле:

$$\Theta = \frac{П}{К}, \quad (3.1)$$

где $П$ – прирост прибыли, тыс. руб.;

$К$ – капитальные вложения, тыс. руб.

Экономическая эффективность будет равна $928,4 / 95,16 = 9,7$.

Коэффициент экономической эффективности капитальных вложений показывает величину годового прироста прибыли, которая образуется в результате внедрения мероприятий, на один рубль единовременных вложений. Таким образом, можно сказать, что капитальные вложения являются экономически эффективными. При определении эффективности вложений одним из самых важных показателей является срок окупаемости. Его расчет показывает какой период времени понадобится для того что бы доход от проекта покрыл все единовременные затраты. Рассчитывается срок окупаемости вложений по формуле (3.2).

$$T = \frac{К}{П} \quad (3.2)$$

Срок окупаемости вложений: $95,16 / (928,4 - 41,526) = 10,2$

Таким образом, срок окупаемости вложений составит 10 месяцев. Так как по принятым правилам сроки окупаемости не должны превышать 5 лет предлагаемые мероприятия можно считать эффективными. Таким образом, эффект, полученный нововведений в виде прибыли, сравнивается с объемом капитальных вложений, связанных с осуществлением данных мероприятий.

Эффективность капитальных вложений оценивается не только экономическими показателями, но и, социальными индикаторами, также может определяться с позиций оценки экологического эффекта (как положительно-го, так и отрицательного) и др.

Мероприятия разработанные для совершенствования контроля качества в большей степени направлены на сотрудников, то есть контроль за процессом выполнения работы, также были разработаны мероприятия которые мотивируют сотрудников поэтому логично определить не только экономический, но и социальный эффект от их реализации.

Социальная эффективность мероприятий проявляется в возможности достижения позитивных, а также избегания отрицательных с социальной точки зрения изменений.

К числу позитивных можно отнести следующие изменения:

- овладение средствами ИКТ;
- создание благоприятного морально-психологического климата;
- стремление персонала к развитию.

При анализе контроля качества ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» были выявлены проблемы и разработаны мероприятия, в которые входят разработка сайта, внедрение системы контроля рабочего времени сотрудников направлены на устранение проблем в системе качества предприятия. При расчете экономической эффективности показатель получился положительным, срок окупаемости составит 10 месяцев, следовательно, проект является прибыльным.

Заключение

Благоустройство является неотъемлемой частью городского хозяйства, которая обеспечивает здоровые, удобные, культурные условия для жизни путем осуществления инженерной подготовки территории, устройства дорог, мероприятий по озеленению, охраны воздушных бассейнов и открытых водоемов, санитарной очистки населенных мест. Для достижения положительного эффекта, перечисленные мероприятия должны иметь высокий уровень качества, который достигается за счет соблюдения прописанных норм и правил выполнения работ и услуг, а также за счет продуманной системы контроля качества и ее совершенствования.

Регулирование деятельности в сфере благоустройства производится на всех уровнях и реализуется за счет взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления. Государство со своей стороны предпринимает меры для обеспечения более высокого уровня благоустроенности в городах, путем выделения дополнительных средств из бюджета, а также проведения различного рода мероприятий. Изучая успешный в данной сфере опыт зарубежных стран можно получить новые знания и применить их для улучшения отечественной сферы. Полученные знания в области совершенствования системы контроля качества услуг, нами были применены на примере предприятия Шебекинского муниципального бюджетного учреждения «Коммунальная служба сервиса». Предприятие, осуществляя свою деятельность, преследует цель, которая заключается в удовлетворения общественных потребностей населения в проведении работ по благоустройству и озеленению территории муниципального района «Шебекинский район и город Шебекино» Белгородской области на бесплатной основе. Для наиболее полного удовлетворения потребностей населения в озеленении и благоустройстве территорий, а также оказании услуг по вывозу и захоронению твердых бытовых отходов, а также юридических лиц предприятие ведет внебюджетную деятельность.

Данное предприятие является муниципальным бюджетным учреждением с линейной организационной структурой управления. Как показало исследование трудовых ресурсов, Шебекинское муниципальное бюджетное учреждения «Коммунальная служба сервиса» имеет низкую текучесть кадров, поскольку за последние 3 года общее количество работников изменилось только на одного человека. Рабочий состав имеет большой опыт работы, в связи с тем, что большая часть относится к возрастной группе старше 46 лет. Также отмечается положительная динамика роста заработной платы сотрудников, что способствует сохранению имеющихся сотрудников и привлечению новых специалистов.

Для оценки деятельности предприятия с экономической точки зрения был проведен анализ основных экономических показателей. На основе исследования можно сказать что, выручка в организации увеличивается на протяжении всего периода исследования и составляет в 2016 году на 14,208% больше чем в 2014 году и 5,26% чем в 2015 году, что позволяет сделать вывод о стабильном увеличении объемов деятельности. Данный вывод подтверждается и ростом себестоимости в целом за 2014 – 2016 г.г. на 16,3%. В результате этого валовая прибыль имеет тенденцию к снижению в 2014 году на 18,5%, на 12,25% в 2015 году и еще на 7,1% в 2016 году. Стабильное снижение валовой прибыли указывает на повышение затратноемкости деятельности организации. Динамика прибыли от продаж демонстрирует тенденцию аналогичную валовой прибыли, то есть стабильно снижается, что указывает на снижение затратоотдачи деятельности организации. Чистая прибыль организации за анализируемый период также демонстрирует стабильную тенденцию к снижению на 32% в 2016 году. Кроме того необходимо отметить, что чистая прибыль значительно меньше прибыли от продаж, что указывает на стабильно убыточную прочую деятельность, в тоже время положительно оценивается стабильное снижение чистой прибыли в меньшем объеме чем прибыль от продаж, что позволяет сделать вывод о снижении убыточности прочей деятельности. Стабильное получение чистой прибыли указывает на

достаточно эффективную финансово-хозяйственную деятельность, при этом происходит стабильное ее снижение, что позволяет сделать вывод о снижении эффективности деятельности. Общее исследование финансовой деятельности предприятия показало тенденцию спада по всем анализируемым показателям. Поэтому ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» характеризуется низкой финансовой устойчивостью и ликвидностью, низким уровнем эффективности деятельности, что и предопределяет необходимость разработки мероприятий по стабилизации ситуации.

В ходе анализа системы качества предприятия были выявлены проблемы, которые заключаются в недостаточном внутреннем контроле качества и отсутствии систематической обработки информации о некачественных услугах. Для устранения выявленных проблем и совершенствования системы качества были предложены мероприятия связанные с созданием единой системы принятия жалоб и предложений, системы мотивации сотрудников и внедрением систем автоматизированного учета рабочего времени и контроля выездных работников. Мероприятия включают в себя: создание сайта организации (15 000 руб.), внедрение системы «Планадо» (63 266 руб.), установка терминала для контроля рабочего времени (8 900 руб.) и мотивационные мероприятия (8 000 руб.). Для внедрения предложенных мероприятий ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» необходимо будет потратить 67 000 руб. После внедрения мероприятий ожидается положительный эффект. Наибольший процент эффективности планируется получить от повышения качества обслуживания (40%), за счет более тщательного контроля деятельности сотрудников, как на рабочем месте, так и на выездных заданиях.

Таким образом затраты на совершенствование системы качества ШМБУ «Коммунальная служба сервиса» будут составлять 95 166 руб. Реализация предложенных мероприятий позволит усовершенствовать систему контроля качества на предприятии. При расчете экономической эффективности внедрения предложенных мероприятий выяснили, что за 11 месяцев окупятся вложенные средства. Следовательно, проект является прибыльным.

Список использованных источников

1. Градостроительный кодекс Российской Федерации Ч.1. : Федеральный закон РФ от 29.12.2004 № 190-ФЗ ред. от 07.03.2017 г. // СЗ РФ [Текст]. – 2017. – №32. Ст. 6 – 8.
2. Земельный кодекс Российской Федерации Ч.1. : Федеральный закон РФ от 25.10.2001 № 136-ФЗ ред. от 03.07.2016 г. // СЗ РФ [Текст]. – 2017. – № 33. Ст. 11.
3. Конституция Российской Федерации [Текст] : офиц. текст. – М. : Юридическая литература, 2017. – 42 с.
4. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» Ч.3. : Федеральный закон РФ от 6.10.2003 г. № 131-ФЗ ред. от 6.10.2010 г. № 135-ФЗ // СЗ РФ [Текст]. – 2010. – № 67. Ст. 14 – 17.
5. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» Ч.3. : Федеральный закон РФ от 30.03.99 г. №52-ФЗ // СЗ РФ [Текст]. – 2016. – № 52. Ст. 4.
6. «Об охране окружающей среды» Ч.2. : Федеральный закон от 10.01.2002 года №7-ФЗ в ред. от 29.02.2016 г. // СЗ РФ [Текст]. – 2016. – № 7. Ст. 6 – 8.
7. «Об утверждении правил благоустройства, озеленения, обеспечения чистоты и порядка, на территории городского поселения «город Шебекино». : Решение от 21.04. 2011 г. № 6 // [Текст]. – 2011. – № 6. Ст. 2.
8. Устав муниципального района «Шебекинский район и город Шебекино» Белгородской области от 25.12.2014 № 3 // [Текст]. – 2014. – №3. Ст.4.
9. Басовский, Л. Е. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / Л. Е. Басовский. – М. : ИНФРА, 2014. – 212 с.
10. Бирюков, Л. Е. Основы планировки и благоустройства населенных мест и промышленных территорий [Текст] : учеб. пособие / Л. Е. Бирюков. – М. : Высшая школа, 2013. – 232 с.

11. Верещагин, С. А. О благоустройстве территории [Текст] : С. А. Верещагин // Налоговый вестник. – 2015. – С. 3-6.
12. Грачева, А. В. Озеленение и благоустройство территорий. Основы зеленого строительства [Текст] : учеб. пособие / А. В Грачева. – М. : Академия, 2010. – 309 с.
13. Денисов, В. Н. Благоустройство жилых территорий [Текст] : учеб. пособие / В. Н. Денисов, И. Н. Половцев, Т. В. Евдокимов. – СПб. : МАНЕБ, 2010. – 98 с.
14. Мазур, И. И. Управление качеством математика [Текст] : учеб. пособие / И. И. Мазур. – М. : Академия, 2015. – 329 с.
15. Ерохина, В. И. Озеленение населенных мест [Текст] / В. И. Ерохина, Г. П. Жеребцова, Т. И. Вольфтруб и др.; под ред. В.И. Ерохиной. – М. : Стройиздат, 2016. – 480 с.
16. Занадворов, В. С. Экономика города [Текст] : учеб. пособие / В. С. Занадворнов. – М. : ИКЦ «Академкнига», 2013. – 435 с.
17. Зотова, В. Б. Система муниципального управления [Текст] : учеб. пособие / В. Б. Зотова. – СПб. : Лидер, 2012. – 256 с.
18. Ильенкова, С. Д. Управление качеством [Текст]: учеб. пособие / С. Д. Ильенкова, Н. Д. Ильенкова, В. С. Мхитарян и др. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 334 с.
19. Исаев, И. И. Управление качеством и сертификация продукции [Текст] : учеб. пособие / И. И. Исаев СПб. : Изд. центр СПбГМТУ, 2011. – 140 с.
20. Ищенко, И. С. Контроль за состоянием внешнего благоустройства города [Текст] : учеб. пособие / И. С. Ищенко, Д. А. Семенов, М. А. Новиковский. – М. : «Аир-Арт», 2010. – 306 с.
21. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. – М. : ИКЦ «МарТ», 2010 – 254 с.
22. Куме, Х. Статистические методы повышения качества [Текст] : учеб. пособие / Х. Куме. – М. : 2014. – 304 с.

23. Международные стандарты «Управление качеством продукции» ИСО 9 000, ИСО 9 004, ИСО 8 402. – М. : Изд. стандартов, 2013. – 90 с.
24. Мишин, В. М. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / В. М. Мишин. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 463 с.
25. Николаевская, И. А. Благоустройство территорий [Текст] : учеб. пособие / И. А. Николаевская. – М. : Академия, 2012. – 195 с.
26. Никитин, Д. П. Окружающая среда и человек [Текст] : учеб. пособие / Д. П. Никитин. – М. : Высш. школа, 2013. – 424 с.
27. Окрепилов, В. В. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / В. В. Окрепилов. – М. : Экономика, 2014. – 224 с.
28. Орешин, В. П. Система государственного и муниципального управления [Текст] : учеб. пособие / В. П. Орешин. – М. : Инфра-М, 2011. – 320 с.
29. Правила создания, охраны и содержания зеленых насаждений в городах Российской Федерации. – М. : ГУП «Академия коммунального хозяйства им. К. Д. Памфилова», 2007. – 130 с.
30. Раков, А. Стандартизация и сертификация в сфере услуг [Текст] : учебное пособие / А. Раков. – М. : Мастерство, 2014. – 345 с.
31. Ряховская, А. Н. Запас прочности исчерпан : Жилищное и коммунальное хозяйство [Текст] : учеб. пособие / А. Н. Ряховская, Ф. Г. Таки-Заде. – М. : 2014. – 254 с.
32. Савельев, А. К. Местное самоуправление [Текст] : учеб. пособие / А. К. Савельев. – М. : 2012. – 150 с.
33. Салимова, Т. А. Управление качеством [Текст] : учеб. пособие / Т. А. Салимова. – М. : Омега-Л, 2015. – 414 с.
34. Сафранов, Э. Л. Транспортные системы городов и регионов [Текст] : учеб. пособие / Э. Л. Сафранов. – Омск. : Издательство СибАДИ, 2015. – 173 с.
35. Свиткин, М. З. Обеспечение качеством продукции на основе международных стандартов ИСО 9000 [Текст] : учеб. пособие / М. З. Свиткин, Ц. Д. Мацуота, К. М. Рахлин. – СПб. : СПбГУЭФ, 2011. – 416 с.

36. Серов, Г. П. Экологическая безопасность населения и территорий РФ [Текст] / Г. П. Серов. – М. : 2009. – 201 с.
37. Сидоренко, С. Мотивация персонала: две стороны медали [Текст] / С. Сидоренко // Человек и труд. – 2013. – № 7. – С. 39-46.
38. Сеница, Л. М. Управление качеством. Основы теории и практики. [Текст] : учеб. пособие / Л. М. Сеница. – М. : Дело и сервис, 2013. – 160 с.
39. Смоляр, И. М. Принципы градостроительного проектирования и предложения по разработке генеральных планов городов в новых социально-экономических условиях [Текст] : учебное пособие / И. М. Смоляр. – М. : РААСН, 2014. – 200 с.
40. Смоляр, И. М. Градостроительное право: теоретические основы [Текст] : учеб. пособие / И. М. Смоляр. – М. : Эдиториал УРСС, 2015. – 235 с.
41. Смоляр, И. М. Градостроительство как система градостроительных знаний [Текст] : учебное пособие / И. М. Смоляр. – М. : РААСН, 2013. – 300 с.
42. Трофимов, Ю. Если возьмемся вместе, то сделаем больше [Текст] / Ю. Трофимов // Красное знамя. – 2016. – 5 марта.
43. Трофимов, Ю. На благо всех шебекинцев [Текст] / Ю. Трофимов // Красное знамя. – 2017. – 5 апреля.
44. Трофимов, Ю. Чтобы город становился краше [Текст] / Ю. Трофимов // Красное знамя. – 2015. – 16 июня.
45. Турчихина, Э. Я. Проектирование городского хозяйства [Текст] : учебное пособие / Э. Я. Турчихина. – М. : Стройиздат, 2015. – 132 с.
46. Ульянов, М. С. О важности процессов мониторинга, измерения, анализа и улучшения в системах менеджмента качества организаций [Текст] / М. С. Ульянов, А. В. Адуцкевич // Аудит, оценки и другие измерения. – №12. – С. 4-26.
47. Шестаков, А. С. Экологический аудит [Текст] : учебное пособие / А. С. Шестаков. – М. : 2014. – 69 с.

48. Юрьев, Т. И парк преобразится [Текст] / Т. Юрьев // Красное знамя. – 2017. – 31 апреля.

49. Сайт администрации города Шебекино [Электронный ресурс] – Программа развития города и округа – Режим доступа: <http://www.admsheb.ru>.

50. Сайт администрации города Шебекино [Электронный ресурс] – Проект формирования «комфортной городской среды» на 2017 год. – Режим доступа: <http://www.admsheb.ru/project>.

Приложения