

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ УПРАВЫ РАЙОНА НОВО-
ПЕРЕДЕЛКИНО ГОРОДА МОСКВЫ)**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
заочной формы обучения, группы 05001355
Лищук Александра Александровича

Научный руководитель
ст. преподаватель
Трембач И.В.

Рецензент
док. экон. наук, проф.
Третьякова Л.А.

БЕЛГОРОД 2018

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|---|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ | 9 |
| РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РАЙОНА НОВО-ПЕРЕДЕЛКИНО ГОРОДА МОСКВЫ | |
| РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ | |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ | |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускного квалификационного исследования. Комплексное социально-экономическое развитие муниципальных образований невозможно обеспечить без эффективного развития жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), выступающего важнейшей составляющей системы жизнеобеспечения населения и наиболее социально значимым сектором экономики муниципалитета. Это подтверждается и стратегическим документами развития ЖКХ, в которых определено, что это «одна из базовых отраслей российской экономики, обеспечивающая население жизненно важными услугами, а промышленность – необходимой инженерной инфраструктурой. Годовой оборот в сфере жилищно-коммунального хозяйства превышает 4,1 трлн. рублей, это более 5,7 процента валового внутреннего продукта России»¹.

Однако, следует отметить, что жилищно-коммунальное хозяйство, сегодня, характеризуется общим кризисным состоянием, неразвитостью институциональных основ управления отраслью, низким качеством предоставляемых жилищно-коммунальных услуг на муниципальном уровне. И, как показывает практика, сектор нуждается в целом комплексе мер по восстановлению и оздоровлению, основанных на принципах комплексности, многогранности и последовательности.

Развитие жилищно-коммунального хозяйства в России осуществляется в условиях использования программно-целевого подхода, являющегося основным инструментом реформирования данного сектора. Что, в свою очередь, требует совершенствования организации системы управления данной сферой, поиска новых методов и форм, способных обеспечить повышение эффективности управления сферой ЖКХ. Первостепенное

¹ Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 года : распоряжение Правительства Российской Федерации от 26 января 2016 года № 80-п. – URL : http://izhcommunal.ru/dir/strategija_razvitija_zhkh_rf_do_2020_gp_rf_26_01_2016_80_r/5-1-0-1112 (дата обращения: 11.01.2018).

значение приобретают вопросы оценки развития отрасли на уровне муниципальных образований, которым не уделяется достаточного внимания при реализации муниципальных программ.

Таким образом, актуальность заявленной темы обусловлена следующими условиями.

Во-первых, являясь многоотраслевым комплексом, включающим коммерческую, производственную, финансовую, социальную, информационную и другие сферы, ЖКХ генерирует специфические факторы, которые могут выступать, с одной стороны, условием регионального роста, а, с другой, усугублять кризисные явления в муниципальной социально-экономической системе.

Во-вторых, реализуемая реформа системы ЖКХ не достигла запланированных показателей.

В-третьих, сложность и непрозрачность оценки развития ЖКХ формирует отрицательную компоненту общественного восприятия проводимой политики в данной сфере.

Все, вышеуказанные обстоятельства, определяют необходимость совершенствования методики оценки эффективности функционирования ЖКХ на муниципальном уровне, и внесение предложений в развитие программно-целевого подхода в управлении ЖКХ муниципалитетов.

Степень разработанности темы. Теоретические основы исследования организации системы управления развитием жилищно-коммунального хозяйства составили работы А.А. Баялиева, Н.К. Кемайкина, М.В. Климова, С.А. Кожевникова, С.Г. Косенко и Е.Н. Ярмоновой, А.А. Куприна, М.Н. Павленко, Г.Ф. Ручкиной, С.С. Сергеева, В.А. Унежевой, В. Щекина и В.Н. Аксенова, Д.В. Юркова¹ и др.

¹ Баялиев А.А. Теоретические аспекты управления жилищно-коммунальным хозяйством // Бизнес и общество. 2017. № 2 (14); Кемайкин Н.К. Социально-экономические проблемы управления жилищно-коммунальным хозяйством : сб. научных трудов «Контроллинг услуг». Калуга, 2016; Климов М.В. Актуальные вопросы управления жилищно-коммунальным хозяйством региона // Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых.

Значительное влияние на формирование теоретической модели исследования заданной темы оказали работы А. Н. Ряховской¹, в которых выявляется ведущее значение эффективного функционирования отраслей жизнеобеспечения для экономического благополучия и стабильного развития муниципального образования, рассматривается состояние и перспективы развития ЖКХ, направления оздоровления его финансовой системы, оптимизация бюджетных расходов, механизм привлечения частных инвестиций в его развитие, повышение инвестиционной привлекательности отрасли.

Особенности организации управления жилищно-коммунальным хозяйством на муниципальном уровне исследовались в трудах Ж.А. Жаикбаевой, Е.В. Мурушкиной и С.Н. Клёнова, Р.С. Тимошина, Ю.И. Хачатурьянца, И.В. Шугаевой и О.Н. Кушнеровой, Д.И. Щепина,

Серия: Экономические науки. 2016. № 4 (10); Кожевников С.А. Жилищно-коммунальное хозяйство региона : состояние, проблемы, перспективы. Вологда, 2015; Косенко С.Г., Ярмонова Е.Н. Совершенствование системы управления жилищно-коммунальным хозяйством (на примере МО г. Армавира) : монография. Армавир, 2015; Куприн А.А. Основные направления совершенствования управления жилищно-коммунальным хозяйством и пути их решения // Транспортное дело России. 2016. № 4; Павленков М.Н. и др. Управление предприятием жилищно-коммунального хозяйства города на основе контроллинга : монография. М., 2016; Ручкина Г.Ф. и др. Правовое регулирование управления жилищно-коммунальным хозяйством : монография. М., 2016; Сергеев С.С. Управление жилищно-коммунальным хозяйством в России: особенности и направления развития : материалы VI Международной (очно-заочной) научно-практической конференции «Актуальные проблемы управления: теория и практика». Саратов, 2016; Унежева В.А. Основные проблемы развития системы управления жилищно-коммунальным хозяйством в России : сб. научных трудов «Образование, наука, производство». Белгород, 2015; Щекин В., Аксенов В.Н. Управление жилищно-коммунальным хозяйством и возникающие проблемы : сб. материалов II Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы экономики и управления». Архангельск, 2015; Юрков Д.В. Регулирование жилищно-коммунального хозяйства в России. Архангельск, 2016.

¹ Ряховская А.Н., Таги-Заде Ф.Г. Коммунальная деятельность как сфера общественных благ и естественной монополии : монография. М., 2012; Ряховская А.Н., Шрейбер А.К., Кириллова А.Н. и др. Развитие финансирования в жилищно-коммунальном хозяйстве : монография / Под ред. проф. А.Н. Ряховской. М., 2013; Ряховская А.Н., Таги-Заде Ф.Г. Тарифная и ценовая политика в жилищной и коммунальной сферах : монография. М., 2015; Ряховская А.Н. Проблемы антикризисного управления жилищно-коммунальным хозяйством в муниципальных образованиях : монография. М., 2016.

Н.Н. Якимчук и О.С. Поповой, Е.Н. Ярмоновой и Ф.К. Пашалиевой¹ и ряда других.

Вопросам развития жилищно-коммунального хозяйства как сектора социально-экономической системы отдельных территорий представлены в исследованиях О.В. Андреевой, К.Н. Самойловой и А.А. Суховеевой, Н.А. Блаженковой, В.П. Грахова, И.И. Грачевой, З.И. Кулчаевой и Т.Н. Неровня, Н.А. Лишмановой, М.В. Марушко, В.М. Недведцкого, И.Н. Путилина и Е.А. Бабенко, И.М. Салуквадзе, И.М. Сафаровой, К.В. Харченко, Е.Ю. Шумиловой² и др.

¹ Жаикбаева Ж.А. Муниципальное управление жилищно- коммунальным хозяйством : сб. научных трудов IX региональной научно-практической конференции и XXXIX студенческой научной конференции «Проблемы управления социально-экономическими системами в условиях инновационного развития. Студент и научно-технический прогресс». Челябинск, 2015; Мурушкина Е.В., Клёнов С.Н. Муниципальное управление жилищно-коммунальным хозяйством города : сб. научных трудов «Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук» / Отв. ред. М. В. Поляков. Рязань, 2017; Тимошин Р. С. Финансовое управление жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования // Экономика и социум. 2015. № 3-2 (16); Хачатурьянц Ю. И. Основные проблемы управления жилищно-коммунальным хозяйством в муниципальных образованиях : материалы международной научно-практической конференции, посвященной 50-летию юбилею кафедры Социальных наук и государственного управления МГОУ «Актуальные проблемы государственного и муниципального управления в условиях глобализационных процессов в мире» / Ответственный редактор Г. И. Пещеров. М., 2015; Шугаева И.В., Кушнерова О.Н. Теоретические аспекты государственного регулирования системы управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования // Ученые заметки ТОГУ. 2015. Т. 6. № 4; Щепин Д.И. Особенности организации управления жилищно-коммунальным хозяйством в Уссурийском городском округе // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2015. № 17; Якимчук Н.Н., Попова О.С. Ориентация управления муниципальным жилищно-коммунальным хозяйством и его организациями на эффективное и безопасное развитие // Научный альманах. 2016. № 5-1 (19); Ярмонова Е.Н., Пашалиева Ф.К. Совершенствование управления жилищно-коммунальным хозяйством на уровне муниципальных образований // Kant: Экономика и управление. 2015. № 1 (4).

² Андреева О.В., Самойлова К.Н., Суховеева А.А. Роль муниципальных программ в развитии жилищно-коммунального хозяйства: материалы межвузовской научно-практической конференции с международным участием «ЖКХ: вектор стратегического развития на современном этапе». Новосибирск, 2017; Блаженкова Н.А. и др. Развитие системы управления в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства региона : монография. Уфа, 2016; Грахов В.П., Мохначев С.А., Кислякова Ю.Г., Калинина О.Ф. Жилищно-коммунальное хозяйство как фактор развития на мезоуровне // Региональная экономика: теория и практика. 2015. № 27 (402); Грачева И.И. Основные подходы к инновационному развитию жилищно-коммунального хозяйства : материалы III Межвузовской научно-практической конференции «Развитие современного общества в условиях реформ: вопросы экономики и управления» / Под общ. редакцией Е.В. Королук.

Практические основы оценки развития жилищно-коммунального хозяйства рассматривались в работах Р.Н. Амелиной и В.С. Лучкиной, Г.Т. Галиева и И.З. Гимаева, Н.В. Дмитриевой, Д.В. Ерохина, С.Н. Ларина, Н.Н. Масяновой, Н.А. Ревина, Р.В. Фаттахова и М.М. Низамутдинова¹.

Краснодар, 2014; Кулчаева З.И., Неровня Т.Н. Развитие жилищно-коммунального хозяйства как важное направление социально-экономического развития региона : Материалы всероссийской научно-практической конференции. Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) Северо-Кавказского федерального университета в г. Пятигорске «Тенденции и императивы управления бизнес-процессами и отраслевыми рынками в обеспечении устойчивого развития региона». Кисловодск, 2015; Лишманова Н.А. Жилищно-коммунальное хозяйство России: состояние и проблемы: материалы международной научно-практической конференции: в 4-х частях «Фундаментальные и прикладные направления модернизации современного общества: экономические, социальные, философские, политические, правовые, общенаучные аспекты» / Ответственный редактор Н.Н. Понарина, С.С. Чернов. Энгельс, 2015; Марушко М.В. Современное развитие жилищно-коммунального хозяйства: результаты и перспективы: сб. материалов международной научно-технической конференции молодых ученых БГТУ им. В.Г. Шухова. Белгород, 2015; Недведцкий В.М. Жилищно-коммунальное хозяйство: особенности регулирования и направления его совершенствования // Экономика и банки. 2015. № 1; Путилина И.Н., Бабенко Е.А. Программно-целевое управление развитием жилищно-коммунального хозяйства : сб. научных статей третьей международной школы молодых ученых в области экономики и права на юге России. М., 2016; Салуквадзе И.М. Состояние и развитие жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации // Международное научное издание Современные фундаментальные и прикладные исследования. 2015. № 4 (19); Сафарова И.М. Развитие системы управления жилищно-коммунальным хозяйством // Школа университетской науки: парадигма развития. 2014. № 4 (14); Харченко К.В. Развитие жилищно-коммунального хозяйства как предмет стратегического планирования // Управление городом: теория и практика. 2015. № 2; Шумилова Е.Ю. К вопросу о развитии жилищно-коммунального хозяйства // Международное научное издание Современные фундаментальные и прикладные исследования. 2017. № 2-2 (25).

¹ Амелина Р.Н., Лучкина В.С. Оценка современного состояния и развития жилищно-коммунального хозяйства РФ: сб. материалов Всероссийской научно-практической конференции «Учет, анализ, аудит и статистика: исследование тенденций и перспективы развития». Дагестан, 2016; Галиев Г.Т., Гимаев И.З. Социальный аудит - важный фактор в исследованиях проблем жилищно-коммунального хозяйства России // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2016. № 1 (15); Дмитриева Н.В. Анализ современного состояния отрасли ЖКХ // Апробация. 2016. № 6 (45); Ерохин Д.В. и др. Методы управления и оценки результатов инновационной деятельности в системе жилищно-коммунального хозяйства : монография. Брянск, 2015; Ларин С.Н. Инструментарий оценки качества жилищно-коммунальных услуг // Экономические исследования и разработки. 2018. № 1; Ларин С.Н. Современные преобразования в сфере жилищно-коммунального хозяйства и методы оценки качества жилищно-коммунальных услуг // Теория и практика актуальных исследований. 2017. № 17; Масянова Н.Н. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: оценка и перспективы // Транспорт и сервис. 2017. Т. 5; Ревин Н.А. Формирование системы мониторинга экономической безопасности предприятий жилищно-коммунального хозяйства : автореф. дис. ... канд. эконом. наук. М., 2017; Фаттахов Р.В., Низамутдинов М.М. Методические аспекты

Проблема исследования заключается в сложившемся противоречии между необходимостью развития жилищно-коммунального сектора муниципального хозяйства и недостаточной разработанностью методологических основ формирования оценки ЖКХ на муниципальном уровне.

Объектом исследования выступает управление развитием жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования.

Предмет исследования – механизм оценки развития жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования.

Цель исследования – разработка рекомендаций по совершенствованию оценки развития жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- изучить теоретические основы оценки развития жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;
- проанализировать практику оценки развития жилищно-коммунального хозяйства района Ново-Переделкино города Москвы;
- предложить направления совершенствования оценки развития жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования.

Теоретико-методологические основы исследования. Теоретическую основу исследования составили содержательный подход (М.Н. Кондратьева¹), позволивший изучить содержание жилищно-коммунального хозяйства, выявить его составляющие элементы, а также взаимодействие между ними; исторический подход (Д.В. Макарова и др.²), в рамках которого было рассмотрено развитие ЖКХ; количественный подход

оценки результативности деятельности региональных органов власти по управлению жилищно-коммунальным хозяйством // *Управленческие науки*. 2016. № 3.

¹ Кондратьева М. Н. Жилищно-коммунальное хозяйство в системе местного самоуправления : монография. Ульяновск, 2008.

² Макаров Д.В., Зайцева И.А., Андреева О.Р., Целовальникова Н. В., Острякова Ю. Е. Исторические аспекты развития жилищно-коммунального хозяйства в России (XVII–XXI вв.) : монография. Иваново, 2015.

(Е.П. Дятел, К.Н. Савин¹), применение которого позволило выявить характеристики развития ЖКХ на муниципальном уровне, выраженные в величинах и числах; системный подход (В.А. Барина и др., Е.И. Маковой и Н.Н. Егоровой²), позволившим раскрыть целостность объекта, выявить многообразные типы внутренних связей ЖКХ на муниципальном уровне и сведение их в единую теоретическую картину; комплексный подход (Ю.В. Ларионовой и А.Н. Ларионова³), применявшимся при изучении ЖКХ муниципального образования с учетом достижений различных наук и научных направлений.

Важную роль в процессе исследования играли **методы** анализа и синтеза, исторического и логического, факторного и сравнительного анализа, наблюдения и опроса. Обработка эмпирических данных осуществлялась посредством методов математической статистики.

Эмпирическая база исследования:

– федеральное и региональное законодательство в области организации жилищно-коммунального хозяйства⁴;

¹ Дятел Е.П. Экономическая сущность и формы реализации жилищно-коммунальных услуг : монография. М., 2012; Савин К.Н. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства : монография / Под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б. И. Герасимова. Тамбов, 2004.

² Барин В.А. и др. Теория систем и системный анализ в управлении организациями : Справочник: учебное пособие. М., 2015. – URL : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=78912&sr=1> (дата обращения: 21.01.2018); Маковой Е.И., Егорова Н.Н. Роль системного подхода к управлению жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета : сб. материалов IX Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием «Россия молодая» / Отв. редактор С. Г. Костюк. Кемерово, 2017.

³ Ларионова Ю.В., Ларионов А. Н. Управление развитием жилищно-коммунального комплекса мегаполиса : монография. М., 2013.

⁴ Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ (ред. от 03 апреля 2018 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2005. – № 1 (часть 1). – Ст. 14; О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства : федер. закон от 21 июля 2014 года № 209-ФЗ (ред. от 31 декабря 2017 года) // Собр. законодательства. Рос. Федерации. – 2014. – № 30 (часть I). – Ст. 4210; О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства : федер. закон от 21 июля 2007 года № 185-ФЗ (ред. от 31 декабря 2017 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2007. – № 30. – Ст. 3799; Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» : Постановление

– открытые данные и справочно-аналитические материалы Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

Научно-практическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты развивают механизм муниципальной политики в сфере ЖКХ, дополняют его теоретико-методический аппарат, формируют возможность исследования современных управленческих тенденций в рассматриваемой сфере.

Структура выпускной квалификационной работы представлена введением, тремя разделами, заключением, списком источников и литературы.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой одну из самых главных и крупных отраслей экономики Российской Федерации. Поэтому жилищно-коммунальное хозяйство, как важный элемент социальной и экономической сферы народного хозяйства, связано с формированием комфортной среды обитания всего населения.

В целом, жилищно-коммунальное хозяйство можно рассматривать как «многоотраслевой комплекс, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры зданий различного назначения и создающий удобства и комфортность проживания или нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно-коммунальных услуг»¹.

В соответствии со статьей 7 Конституции Российской Федерации, Россия признается «социальным государством, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека»². Одним из таких условий является обеспечение граждан необходимыми для их жизнедеятельности жилищно-коммунальными услугами.

Под жилищно-коммунальными услугами (ЖКУ) мы будем понимать услуги «по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям коммунальных ресурсов:

¹ Словарь терминов. Портал «ЖКХ». URL : http://www.zhkh.su/slovar_terminov_po_zhkh (дата обращения: 26.01.2018).

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21 июля 2014 года № 11-ФКЗ) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. - № 31. – Ст. 4398. – URL : <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 26.01.2018).

электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды»¹.

Государственным стандартом Российской Федерации установлено, что к ЖКУ относятся услуги, предоставляемые экономическими субъектами сферы ЖКХ и направленные на «поддержание и восстановление надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывоз бытовых отходов и подачу собственникам и нанимателям жилья электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды в необходимых объемах»². Согласно трактовке Международной организации по стандартизации, под качеством следует понимать некую совокупность свойств и характеристик конкретного продукта, которая обеспечивает ему возможность для удовлетворения объективных или предполагаемых потребностей пользователей.

Современным представлениям о качестве в большей мере отвечает определение качества, предложенное А.Н. Ряховской. В соответствии с этим определением качество рассматривается как «экономическая категория и представляет собой определенную совокупность качественных характеристик услуги, способную в реальности удовлетворять те или иные потребности пользователей при ее употреблении по назначению»³.

Сущность качества услуг как экономической категории определяется требованиями действующих международных и российских стандартов. Так, в соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011 качество услуги представляет собой

¹ Словарь терминов. Портал «ЖКХ». URL : http://www.zhkh.su/slovar_terminov_po_zhkh (дата обращения: 26.01.2018)..

² ГОСТ Р 51929-2002 «Услуги жилищно-коммунальные. Термины и определения». – URL : www.libt.ru/gost/download/gost-r-51929-2002 (дата обращения: 12.02.2018).

³ Ряховская А.Н. Усиление регулирующей функции государства в сфере ЖКХ: целесообразность и необходимость // Жилищное и коммунальное хозяйство. 2013. № 4. С. 12.

некую «совокупность ее свойств и характеристик, обеспечивающих удовлетворение потребностей потенциальных потребителей»¹.

Другими словами под качеством ЖКУ следует понимать совокупность ее свойств, способную удовлетворять многочисленные потребности собственников и нанимателей жилья в создании качественных условий для своей жизнедеятельности. Поскольку отличительными особенностями потребления ЖКУ являются их продолжительность и постоянство, то требования к их надлежащему качеству так же будут продолжительными во времени и постоянными по характеристикам качества.

Дальнейшая детализация качества применительно к комплексу ЖКУ, оказываемых экономическими субъектами сферы ЖКХ собственникам и нанимателям жилья, приводит нас к выявлению в составе этой экономической категории двух взаимосвязанных составляющих: во-первых, представление качества ЖКУ как результата процесса их непосредственного производства, а во-вторых, представление качества ЖКУ как результата обслуживания при их доставке от производителя к потребителю.

Следовательно, качество ЖКУ, с одной стороны, зависит от их производства и доставки собственникам и нанимателям жилья в виде материальных ресурсов (вода, энергия, тепло, газ) с установленными Правилами² техническими характеристиками, а с другой стороны, качество ЖКУ связано непосредственно с качеством обслуживания собственников и нанимателей жилья.

Последняя из рассмотренных составляющая ЖКУ является нематериальной и может быть оценена собственниками и нанимателями

¹ ГОСТ ISO 9000_2011. – URL : [www.http://docs.cntd.ru/document/gost_iso_9000_2011](http://docs.cntd.ru/document/gost_iso_9000_2011) (дата обращения: 12.02.2018).

² О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») : Постановление правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 (ред. от 27 марта 2018 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2011. – № 22. – Ст. 3168.

жилья только в момент ее оказания¹. Качество нематериальной составляющей ЖКУ во многом определяется уровнем профессиональной квалификации сотрудников экономических субъектов сферы ЖКХ.

Под объектами жилищно-коммунального назначения понимают объекты внешнего благоустройства территории городов и населенных пунктов (зеленые насаждения, городские дороги и элементы их благоустройства, пешеходные и велосипедные дорожки, объекты инженерной защиты территории, уличное освещение, объекты санитарной уборки и др.), а так же обустроенные площадки, стоянки, участки, устройства и конструкции из различных материалов, размещенные на придомовой территории.

В соответствии с темой исследования остановимся на характеристике жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования.

По мнению Кондратьев М. Н. «ЖКХ формирует жизненную среду человека – комфортность жилища, микрорайона, города, то есть осуществляет функции жизнеобеспечения территорий»². Поэтому в результате системных политических и экономических преобразований в России полномочия по обеспечению потребителей жилищно-коммунальными услугами и организация работы предприятий жилищно-коммунального сектора были перенесены на местный (муниципальный) уровень.

Особенностями ЖКХ муниципального образования являются:

- большая социальная значимость, так как практически все объекты ЖКХ непосредственно обеспечивают потребности жителей муниципального образования;

- высокий удельный вес муниципальной собственности при наличии других форм собственности в системе ЖКХ;

¹ Миронова М.Д. Инновационное развитие сферы жилищно-коммунальных услуг как фактор повышения качества жизни в кризисной экономике // Российские регионы: взгляд в будущее. 2015. № 1 (2). С. 11.

² Кондратьева М.Н. Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством. Ульяновск, 2014. С. 67.

– взаимосвязь и взаимозависимость многих отраслей ЖКХ между собой и с другими сферами деятельности на данной территории (к примеру, водопровод и канализация, пассажирский транспорт и дороги, коммунальная энергетика и жилищное хозяйство);

– тесная взаимосвязь производства и потребления услуг и многих видов продукции в составе ряда отраслей ЖКХ, что особенно характерно для пассажирского транспорта, энергетических систем¹.

Анализируя список вопросов местного значения, возложенных законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»² на органы местного самоуправления можно выделить, что: организация в границах поселения электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом, содержание муниципального жилищного фонда, благоустройство территории, организация транспортного обслуживания населения в пределах муниципального образования выступают одними из основных направлений деятельности местных властей Российской Федерации, а две отрасли – жилищно-коммунальное хозяйство и пассажирский транспорт, напрямую отвечая за уровень жизни населения территории, имеют системообразующее значение в процессе развития территориальной финансовой базы местного самоуправления.

ЖКХ муниципального образования можно рассматривать как часть муниципального хозяйства, включающую в себя совокупность экономических субъектов различных форм собственности, осуществляющие деятельность на территории муниципального образования с целью повышения эффективного и полного удовлетворения потребностей

¹ Мурушкина Е.В., Клёнов С. Н. Муниципальное управление жилищно-коммунальным хозяйством города : сб. научных трудов «Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук» / Отв. ред. М. В. Поляков. Рязань, 2017. С. 29.

² Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : федер. закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ (ред. от 18 апреля 2018 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2003. – № 40. – Ст. 3822.

населения в услугах, связанных с формированием комфортной среды обитания¹.

Основная цель функционирования ЖКХ муниципального образования заключается в эффективном использовании жилищного фонда, постоянном обеспечении жилищно-коммунальных услуг, повышении уровня благоустройства и санитарного состояния территории муниципального образования².

В структуре жилищно-коммунального хозяйства выделяются три группы основных фондов:

- жилищный фонд;
- технологические фонды;
- производственные фонды.

Жилищный фонд включает в себя недвижимое имущество с установленными правами владения, пользования и распоряжения в границах имущества, включающее в себя: земельные участки и прочно связанные с ними жилые дома с жилыми и нежилыми помещениями; хозяйственные приусадебные постройки; зеленые насаждения с многолетним циклом развития; жилые дома, квартиры, иные жилые помещения в жилых домах и других строениях, пригодные для постоянного и временного проживания; сооружения и элементы инженерной инфраструктуры жилищной сферы³.

Управление жилищным фондом «это целый комплекс прав и обязанностей: владение, пользование и распоряжение жилищным фондом; обеспечение надлежащего использования, содержания и ремонта жилищного фонда, инженерного оборудования; регулирование деятельности предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства по

¹ Кондратьева М.Н. Жилищно-коммунальное хозяйство в системе местного самоуправления : монография. Ульяновск, 2008. С. 32.

² Мурушкина Е.В., Клёнов С. Н. Муниципальное управление жилищно-коммунальным хозяйством города : сб. научных трудов «Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук» / Отв. ред. М. В. Поляков. Рязань, 2017. С. 29.

³ Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ (ред. от 03 апреля 2018 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2005. – № 1 (часть 1). – Ст. 14.

содержанию жилищного фонда, предоставлению жилищно-коммунальных услуг; государственную регистрацию прав на жилые дома и жилые помещения и сделок с ними; государственный учет жилищного фонда; контроль за использованием и содержанием жилищного фонда; расчеты с подрядными организациями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг; иную деятельность, направленную на создание необходимых условий для проживания граждан»¹.

Технологические фонды включают в себя инженерную инфраструктуру (сети, котельные, насосные станции, очистные сооружения, водозаборы и тому подобное).

Производственные фонды состоят из объектов, обеспечивающих обслуживание фондов первой и второй группы. Сюда входят гаражи, мастерские, административные и производственные здания.

Собственник объектов коммунального назначения может передавать эти фонды в хозяйственное ведение или оперативное управление жилищно-коммунальным организациям.

Сферы жилищно-коммунального комплекса существенно различаются по подходам к формированию эффективных экономических методов хозяйствования и механизмам снижения издержек. Их можно условно разделить по признаку возможности создания конкурентной среды на две группы: жилищное хозяйство и коммунальное хозяйство.

Жилищное хозяйство – это сфера экономики, часть хозяйства страны, обеспечивающая содержание в надлежащем состоянии, функционирование жилищного фонда, то есть совокупности жилых и вспомогательных помещений².

Коммунальное хозяйство – это совокупность предприятий, служб и хозяйств по обслуживанию населения городов, поселков и сел. Включает

¹ Юрков Д.В. Регулирование жилищно-коммунального хозяйства в России : монография. Архангельск, 2016. С. 81.

² Сафарова И.М. Развитие системы управления жилищно-коммунальным хозяйством // Школа университетской науки: парадигма развития. 2014. № 4 (14). С. 48.

санитарно-технические предприятия (водопровод, канализации и др.), жилищно-коммунальное хозяйство, городской транспорт, энергетические предприятия, сооружения внешнего благоустройства (дороги, озеленение улиц и др.), гостиницы и так далее¹.

Специфика жилищно-коммунального хозяйства, а соответственно и управления данным сектором обуславливается тем, что структурно ЖКХ является сложной системой со множеством функциональных подсистем, субъектов и подотраслей (жилищное хозяйство, электро-, тепло-, водо-, газоснабжение, информационное хозяйство, внешнее благоустройство, санитарная очистка и другие) в своем составе. Кроме того, процесс управления сферой жилищно-коммунального хозяйства подвергается влиянию и других факторов внешней (государственные, экономические, технологические, форс-мажорные) и внутренней (финансово-экономические, технологические, организационно-управленческие, социально-психологические) среды.

Под системой управления ЖКХ понимают систему, в которой реализуются функции управления и которая включает в себя специалистов, объединенных в органы управления; методы управления; взаимоотношения между органами управления, объектами управления и внешней средой; документооборот, обеспечивающий выполнение функций, распределённых между органами управления для достижения поставленных перед системой целей; жителей муниципального образования.

Управление отраслью жилищно-коммунального хозяйства следует рассматривать, основываясь на её системном характере. К системным признакам ЖКХ относят:

– множество составляющих взаимосвязанных подотраслей;

¹ Ряховская А.Н., Таги-Заде Ф.Г. Коммунальная деятельность как сфера общественных благ и естественной монополии: монография. М., 2012. С. 32.

– единство основной цели всех составляющих – предоставление потребителям услуг жилищно-коммунального характера, соответствующих нормативным требованиям;

- наличие сложной иерархической структуры;
- наличие внешних и внутренних факторов влияния;
- существование системы управления.

Соответственно, так как жилищно-коммунальное хозяйство – это система, из его системных признаков и вытекает необходимость управления данной отраслью с использованием системного подхода.

Системный подход к управлению представляет собой методологию рассмотрения процесса управления как сложную целостную систему, в которой выделены элементы, внутренние и внешние связи, которые наиболее существенным образом влияют на исследуемые результаты его функционирования¹.

Системный подход используется в тех случаях, когда стремятся исследовать объект с разных сторон, комплексно, что позволяет глубже и лучше осмыслить организацию управления и другие особенности объекта исследования, а также найти оптимальные пути его совершенствования.

В общем виде системный подход в теории управления – это:

- концентрация внимания на целостности структуры;
- взаимозависимость элементов, работающих ради одной цели;
- ориентация управления на конечные результаты деятельности в условиях быстро меняющейся внешней среды².

В системном подходе к управлению организацией (так и отраслью народного хозяйства) выделяют следующие основные принципы:

¹ Баринов В.А. и др. Теория систем и системный анализ в управлении организациями : Справочник: учебное пособие. М., 2015. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=78912&sr=1> (дата обращения: 04.03.2018).

² Там же.

– многомерность организации и соответствующего ей управления, то есть учет внутренних и внешних факторов, оказывающих влияние на функционирование организации;

– принцип синергетического эффекта, суть которого заключается в следующем: целое всегда качественно отличается от суммы составляющих ее частей;

– целостность управленческой деятельности в отношении организации, т. е. изменение каждого элемента управленческой деятельности неизбежно повлечет изменение всех остальных элементов¹.

Эффективность системы управления с позиции системного подхода напрямую зависит от двух видов факторов:

– факторов внешней сферы, из которой она получает все виды ресурсов;

– сильные и слабые стороны факторов внутренней сферы.

Внешняя среда характеризуется как совокупность факторов и условий, которые находятся за пределами, не подвергаются управленческому воздействию и не оказывают прямого влияния на её оперативную деятельность, а внутренняя среда в свою очередь формируется под воздействием факторов, оказывающих непосредственное влияние на управленческий процесс, и включает в себя:

– структуру, то есть состав и соотношение входящих в него элементов, а также организацию работы и взаимосвязей между этими элементами;

– систему коллективно разделяемых ценностей и убеждений, которую формируют стратегические цели и миссии, т.е. внутреннюю культуру, оказывающую влияние на поведение служащих, а, значит, и на процессы и результаты совместной работы;

– ресурсы, необходимые для нормального функционирования.

¹ Баринов В.А. и др. Теория систем и системный анализ в управлении организациями : Справочник: учебное пособие. М., 2015. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=78912&sr=1> (дата обращения: 04.03.2018).

Отсюда следует, что исследовать систему управления жилищно-коммунальным хозяйством на предмет повышения эффективности функционирования означает проанализировать с учетом внешней среды рассмотренные выше внутренние элементы (оргструктура, оргкультура и ресурсы), то есть условия, в которых происходит управление, а также определить их влияние на всю систему управления в целом.

Основываясь на принципах системного подхода к управлению ЖКХ, изложенных выше, можно охарактеризовать систему управления ЖКХ на муниципальном уровне.

В основу системы муниципального управления жилищно-коммунальным хозяйством положены рациональное разделение функций и организация взаимоотношений между собственником – домовладельцем, управляющей организацией, подрядными организациями различных форм собственности и органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль за предоставлением населению жилищно-коммунальных услуг необходимого качества, за использованием и сохранностью жилищного фонда независимо от его принадлежности¹.

Основными субъектами взаимоотношений в процессе управления жильем являются: собственники жилья (заказчики услуг по управлению), профессиональные управленческие структуры (управляющие компании), подрядчики по ремонту и обслуживанию жилья, коммунальные предприятия - поставщики коммунальных услуг, потребители услуг (жильцы и арендаторы). Взаимоотношения участвующих в процессе управления субъектов должны строиться на принципе баланса их интересов путем заключения договоров, которые бы обеспечивали сочетание прав, обязанностей и ответственности всех участников договорных отношений, защиту прав владельцев и нанимателей жилья.

¹ Макурова Е.И., Егорова Н. Н. Роль системного подхода к управлению жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета : сб. материалов IX Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием «Россия молодая» / Отв. редактор С. Г. Костюк. Кемерово, 2017. С. 710.

Важнейшими функциями управления ЖКХ муниципального образования служат маркетинг, инновационный менеджмент, прогнозирование и планирование, регулирование, организация и контроль.

Система управления ЖКХ представляет собой единый механизм, каждый элемент которого выполняет предназначенную ему функцию, взаимосвязанную с функциями других элементов.

Механизм управления ЖКХ муниципального образования базируется на следующих принципах:

- приоритет социальных и муниципальных интересов над отраслевыми, ведомственными и локальными;
- ориентация на различные формы собственности в ЖКХ, включая муниципальную, коллективную, частную;
- постепенное перераспределение управления и передача ряда управленческих функций в области ЖКХ на местный уровень (местным органам власти на уровне муниципальных образований);
- разделение функций заказчика и подрядчика и привлечение в ЖКХ подрядных организаций различных форм собственности на договорной основе;
- нормативный принцип ресурсообеспеченности и выделение различных уровней обслуживания населения и прочих потребителей в системе ЖКХ муниципального образования;
- привлечение населения к активному участию в сфере ЖКХ в различных формах¹.

В соответствии с перечисленными принципами в процессе управления ЖКХ на уровне муниципального образования необходимо учитывать интересы всех хозяйствующих субъектов, включая пользователей, собственников, заказчиков и подрядчиков. При этом интересы

¹ Макурова Е.И., Егорова Н. Н. Роль системного подхода к управлению жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета : сб. материалов IX Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием «Россия молодая» / Отв. редактор С. Г. Костюк. Кемерово, 2017. С. 711.

ведомственных служб, предприятий и организаций должны быть вторичны по отношению к интересам населения муниципальных образований.

В системе отношений в жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования участвуют: население (потребитель услуг), производители услуг, органы местного самоуправления, которые в соответствии с законодательством несут ответственность за уровень и качество услуг. Любая из этих сторон имеет собственные интересы, поэтому нужно постоянно вести работы по согласованию интересов субъектов этих отношений, добиваться единства целей и задач, решаемых на низовом уровне жилищного самоуправления, с целями и задачами, решаемыми на местном уровне самоуправления. Это можно осуществить при помощи государственного управления и регулирования в сфере жилищно-коммунального хозяйства¹.

Система государственного регулирования функционирования отрасли осуществляется с использованием инструментов бюджетной и налоговой политики (стимулирование спроса с помощью кредитно-денежных и бюджетных инструментов), регулирование тарифов, монополии, конкуренции и трансфертов².

На государственном (федеральном) уровне управления институциональными субъектами сферы ЖКХ являются: Правительство РФ в части подготовки законодательных и подзаконных актов, регулирующих взаимоотношения между субъектами сферы ЖКХ; государственная корпорация «Фонд содействия реформированию ЖКХ», основным назначением которой является стимулирование через региональные адресные программы воспроизводства существующего жилищного фонда, создание нормальных жилищных условий.

¹ Шугаева И.В., Кушнерова О. Н. Теоретические аспекты государственного регулирования системы управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования // Ученые заметки ТОГУ. 2015. Т. 6. № 4. С. 13.

² Там же.

На региональном уровне управления институциональными субъектами сферы ЖКХ являются: правительства регионов, краев и областей в части подготовки законодательных и подзаконных актов, регулирующих взаимоотношения между субъектами сферы ЖКХ на переданных им в управление территориях; региональные, краевые и областные комитеты по ЖКХ; региональные операторы капитального ремонта многоквартирных домов (МКД).

На местном (муниципальном) уровне управления институциональные субъекты сферы ЖКХ – это администрации муниципальных образований и соответствующие комитеты по ЖКХ; управляющие компании, обеспечивающие эксплуатацию жилищного фонда в многоквартирных домах при непосредственном участии собственников жилья; организации, обеспечивающие производство и доставку до конечного потребителя ЖКУ надлежащего качества; инвесторы, заинтересованные в инвестировании средств в развитие сферы ЖКХ и получении дополнительной прибыли; собственники жилья, заинтересованные в эффективной эксплуатации принадлежащего им на основе права собственности жилищного фонда¹.

Жилищно-коммунальный комплекс на макроуровне выступает в роли отрасли народного хозяйства, на мезоуровне – это ЖКХ субъекта РФ или муниципального образования, на микроуровне жилищно-коммунальный комплекс представлен конкретными предприятиями².

Инновационное развитие должно затрагивать все отрасли экономики России, без эффективной работы и внедрения инноваций очень трудно привлечь инвестиции в отрасли, повысить качество услуг и оптимизировать ценообразование.

¹ Ларин С.Н. Особенности взаимодействия институциональных субъектов сферы жилищно-коммунального хозяйства в условиях ее модернизации // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2014. № 27. – URL : <http://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-vzaimodeystviyainstitutsionalnyh-subektov-sfery-zhilischno-kommunalnogo-hozyaystva-v-usloviyah-ee-modernizatsii> (дата обращения: 02.04.2018).

² Стукалов А.В. Полномочия органов местного самоуправления в сфере ЖКХ: вопросы теории и практики : монография. М., 2017. С. 41.

Определяя вектор развития сферы ЖКХ, важно воспринимать ее комплексно, учитывая равную важность трех следующих аспектов:

1) технический аспект – развитие инфраструктуры, повышение надежности систем жизнеобеспечения, оптимизация схем производства и реализации услуг, в том числе за счет внедрения инноваций;

2) экономический аспект – обеспечение экономической обоснованности расходов на содержание жилищного фонда и коммунального комплекса;

3) социальный аспект – учет особенностей различных групп населения, проживающих в многоквартирных домах.

Исходя из вышесказанного, развития жилищно-коммунального хозяйства должно отражать следующие моменты:

– обеспечение бесперебойного оказания гражданам жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества;

– усиление контроля за управляющими организациями со стороны городской администрации и собственников жилья;

– рационализация управления сферой ЖКХ со стороны как собственников и нанимателей жилья, так и управляющих организаций;

– приток частных инвестиций в сферу ЖКХ;

– установка на применение инновационных технологий и материалов;

– формирование эффективного собственника жилья¹.

Оценка эффективности развития ЖКХ и соответствующих мероприятий является важнейшим этапом управления.

Для оценки качества управления и развития ЖКХ следует использовать методику, основанную на использовании возможной структуры показателей из четырех групп, в наибольшей степени характеризующих ЖКХ:

– показатели, характеризующие жилищную сферу;

– показатели, характеризующие коммунальную сферу;

¹ Шумилова Е.Ю. К вопросу о развитии жилищно-коммунального хозяйства // Международное научное издание Современные фундаментальные и прикладные исследования. 2017. № 2-2 (25). С. 193.

- показатели, характеризующие развитие ЖКХ;
- показатели, характеризующие результаты деятельности предприятий ЖКХ.

Ранее было выявлено, что качество показателей, характеризующих развитие жилищно-коммунального хозяйства имеет две составляющих – материальную и нематериальную. Требования к качеству материальной составляющей ЖКУ с 1 сентября 2012 года определяются в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (приложение № 1)¹. В этом документе установлены качественные характеристики основных материальных составляющих ЖКУ, а именно: холодное и горячее водоснабжение; водоотведение; электроснабжение; газоснабжение, отопление. При этом в качестве показателей их измерения используются бесперебойность доставки, соответствие свойств поставляемых материальных ресурсов требованиям действующего законодательства РФ о техническом регулировании и требованиям СанПиНов, обеспечение нормативных параметров давления и температуры ресурсоносителя, доступность, безопасность. Для каждого из приведенных в Правилах показателя дополнительно установлены допустимая продолжительность перерывов в поставке ресурсов, а также продолжительность поставки ресурсов и ЖКУ ненадлежащего качества.

В случае, если материальные составляющие ЖКУ при проведении измерений их качественных характеристик укладываются в установленные нормативы, то принято считать, что они соответствуют установленным требованиям к качеству. Значительно сложнее обстоит ситуация с измерением нематериальных составляющих качества ЖКУ. В этом случае

¹ О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») : Постановление правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 (ред. от 27 марта 2018 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2011. – № 22. – Ст. 3168.

оценка качества ЖКУ уже не поддается прямой количественной оценке через установленные показатели. Напротив, она в большой степени зависит от реакции конкретных собственников и нанимателей жилья и проявляется через совокупность их объективных и субъективных восприятий. С позиций собственников и нанимателей жилья оценка качества ЖКУ происходит через достижение конкретных целей в результате их использования. При этом степень удовлетворения качеством ЖКУ будет зависеть от того, в какой степени, по мнению собственников и нанимателей жилья, достигнуты цели, связанные с использованием ЖКУ.

Существует несколько способов для определения степени удовлетворения качеством ЖКУ собственников и нанимателей жилья. Самым простым из них является непосредственный опрос пользователей с последующим ранжированием ЖКУ на основании использования шкалы «соответствует – не соответствует».

Для получения более обоснованных оценок можно использовать инструментальный модифицированной (интервальной) шкалы Лайкерта, который, по сути, предлагает определять степень соответствия не однозначно, а по выбору одного варианта из нескольких оценочных формулировок для каждой нематериальной составляющей качества ЖКУ. В этом случае шкала оценок может быть разделена на несколько более точных формулировок, например: «полностью соответствует – соответствует не в полной мере – скорее соответствует – скорее не соответствует – не соответствует». Для определения степени удовлетворения качеством нематериальных составляющих ЖКУ собственниками и нанимателями жилья может использоваться модель GAP или модель разрывов, которая разработана американскими учеными.

При помощи этой модели можно измерить степени удовлетворения качеством нематериальных составляющих ЖКУ собственниками и нанимателями жилья посредством проведения анализа разрывов между ожидаемым и реальным уровнем качества предоставления ЖКУ.

Практическое использование инструментария этой модели позволяет выявить реальную степень удовлетворения качеством нематериальных составляющих ЖКУ собственниками и нанимателями жилья.

Таким образом, исследование теоретических основ оценки развития жилищно-коммунального хозяйства на муниципальном уровне, можно сделать следующие выводы.

1. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципального образования представляет собой часть муниципального хозяйства, включающую в себя совокупность экономических субъектов различных форм собственности, осуществляющие деятельность на территории муниципального образования с целью повышения эффективного и полного удовлетворения потребностей населения в услугах, связанных с формированием комфортной среды обитания. Особенности ЖКХ муниципального образования являются: большая социальная значимость, так как практически все объекты ЖКХ непосредственно обеспечивают потребности жителей муниципального образования; высокий удельный вес муниципальной собственности при наличии других форм собственности в системе ЖКХ; взаимосвязь и взаимозависимость многих отраслей ЖКХ между собой и с другими сферами деятельности на данной территории (к примеру, водопровод и канализация, пассажирский транспорт и дороги, коммунальная энергетика и жилищное хозяйство); тесная взаимосвязь производства и потребления услуг и многих видов продукции в составе ряда отраслей ЖКХ, что особенно характерно для пассажирского транспорта, энергетических систем.

2. Система управления ЖКХ представляет собой единый механизм, каждый элемент которого выполняет предназначенную ему функцию, взаимосвязанную с функциями других элементов, и основанный на ряде принципов. Среди них можно выделить: приоритет социальных и муниципальных интересов над отраслевыми, ведомственными и локальными; ориентация на различные формы собственности в ЖКХ, включая муниципальную, коллективную, частную; постепенное перераспределение

управления и передача ряда управленческих функций в области ЖКХ на местный уровень (местным органам власти на уровне муниципальных образований); разделение функций заказчика и подрядчика и привлечение в ЖКХ подрядных организаций различных форм собственности на договорной основе; нормативный принцип ресурсобеспеченности и выделение различных уровней обслуживания населения и прочих потребителей в системе ЖКХ муниципального образования; привлечение населения к активному участию в сфере ЖКХ в различных формах.

3. Развития сферы ЖКХ, важно воспринимать ее комплексно, учитывая равную важность трех следующих аспектов: технический аспект – развитие инфраструктуры, повышение надежности систем жизнеобеспечения, оптимизация схем производства и реализации услуг, в том числе за счет внедрения инноваций; экономический аспект – обеспечение экономической обоснованности расходов на содержание жилищного фонда и коммунального комплекса; социальный аспект – учет особенностей различных групп населения, проживающих в многоквартирных домах.

4. Оценка эффективности развития ЖКХ и соответствующих мероприятий является важнейшим этапом управления и включает в себя оценку следующих групп показателей: показатели, характеризующие жилищную сферу; показатели, характеризующие коммунальную сферу; показатели, характеризующие развитие ЖКХ; показатели, характеризующие результаты деятельности предприятий ЖКХ.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РАЙОНА НОВО- ПЕРЕДЕЛКИНО ГОРОДА МОСКВЫ

В соответствии с задачами дипломного исследования проведем анализ развития жилищно-коммунального хозяйства на примере района города Москвы Ново-Переделкино. Район расположен в Западном округе и за пределами МКАД на расстоянии 30 км от центра.

Численность населения района за последние 6 лет выросла на 6,6% и составила 121,5 тыс. чел (см. рисунок 1), что составляет 8,8% от общей численности населения Западного административного округа Москвы.

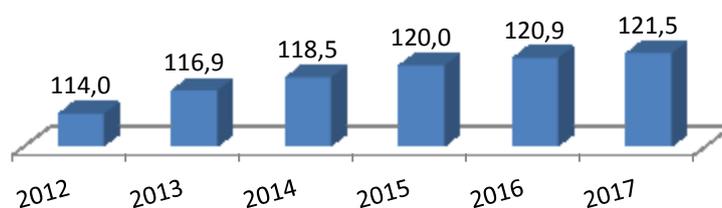


Рис. 1. Среднегодовая численность постоянного населения района Ново-Переделкино города Москвы, тыс. чел.

Территория района, по состоянию на 01.01.2018 года составляет «852,9 га, из которых 61% – жилая и общественная застройка»¹.

Проведя анализ структуры застройки можно отметить, что в ведении Управы находятся 147 многоквартирных домов, 32735 – квартир, и около 600 – частных жилых строений².

Общая площадь жилых помещений составляет 1904,2 тыс. кв. м. За последние три года выдано 10 разрешений на строительство и 1 разрешение на ввод МКД в эксплуатацию. При росте численности населения это сократило общую площадь жилых помещений, приходящихся на одного жителя на 3,6% (см. рисунок 2).

¹ Отчет главы Управы района о результатах деятельности Управы района Ново-Переделкино города Москва в 2017 году. Документ опубликован не был.

² Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

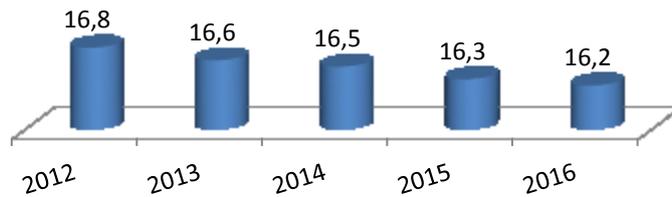


Рис. 2. Общая площадь жилых помещений, приходящихся на одного жителя района Ново-Перedelкино города Москвы, кв. м.

Управление жилищно-коммунальным хозяйством района Ново-Перedelкино возложено на отдел по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района.

В отделе работают 6 человек. Все специалисты имеют высшее образование, из них 4 специалиста – техническое, а 2 – экономическое. 50% имеют стаж от 1 года до 5 лет, от 5 до 10 лет – 33,3% служащих и 16,7% – свыше 10 лет.

Свою деятельность Отдел осуществляет в соответствии с Положением об отделе жилищно-коммунального хозяйства районной управы Ново-Перedelкино¹.

К основным задачам Отдела относятся:

- создание необходимых условий устойчивой работы объектов жилищно-коммунального хозяйства, расположенных на территории района независимо от их ведомственной принадлежности и поддержания территории района в соответствии с санитарными нормами;
- взаимодействие с предприятиями и подрядными организациями, обслуживающими и эксплуатирующими жилищно-коммунальное хозяйство, инженерные коммуникации и территорию района².

В соответствии со своими задачами отдел выполняет определенные функции, перечень которых представлен в приложении 1.

¹ Положение об отделе жилищно-коммунального хозяйства районной управы Ново-Перedelкино : распоряжение главы Управы от 17 февраля 2003 года №16. Документ опубликован не был.

² Там же.

Жилищно-коммунальный комплекс района Ново-Переделкино города Москвы представляет собой отлаженную инфраструктуру, работающих в комплексе муниципальных предприятий и организаций, благодаря которым поддерживается высокий уровень содержания помещений жилого и нежилого фонда на надлежащем уровне при полном соблюдении санитарно-гигиенических норм, норм ГОСТов и СНИПов.

На территории района действуют две управляющих организации ГБУ «Жилищник района Ново-Переделкино» и ООО «ПИК-Комфорт».

Основной целью ГБУ «Жилищник» является осуществление мероприятий по реализации на территории района Ново-Переделкино города Москвы задач надежного, безопасного и качественного предоставления жилищных, коммунальных и прочих услуг, включая управление многоквартирными домами, а также благоустройства территорий и содержания объектов коммунальной и инженерной инфраструктуры. ГБУ находится в ведомственном подчинении управе района.

Из 147 многоквартирных домов 121 дом находится в управлении управляющих организаций (в том числе: 109 домов – ГБУ «Жилищник района Ново-Переделкино», 12 домов – ООО «ПИК-Комфорт»), 20 домов ЖСК (в том числе: 15 домов на обслуживании ГБУ, 5 домов – на самообслуживании), 6 домов ТСЖ – на самоуправлении и самообслуживании, один дом-новостройка (ул. Федосьино, 2, заселение не начато)¹.

В целях дальнейшего исследования проведем анализ организации управления сектором жилищно-коммунального хозяйства района Ново-Переделкино по основным функциям в данном секторе.

Одним из основных направлений деятельности выступает благоустройство дворовых территорий, создание новых машиномест, ремонт подъездов.

¹ Отчет главы Управы района о результатах деятельности Управы района Ново-Переделкино города Москва в 2017 году. Документ опубликован не был.

Благоустройство дворовых территорий предполагает проведение целого комплекса мероприятий, которые не только делают территорию более привлекательной для глаз, но и обеспечивают чистоту и безопасность окружающей среды. С каждым годом повышается уровень требований к выполнению работ по благоустройству, жители хотят, чтобы в придомовой зоне можно было место не только для отдыха в тени деревьев, но и, чтобы была детская игровая площадка, оборудованная соответствующим образом, был спортивный уголок для всех групп населения. Здесь просто нужно продумать все до мелочей.

Благоустройство территорий кроме обеспечения чистоты окружающей среды и охраны нашего здоровья это ещё и создание хорошего настроения.

В 2017 году деятельность ГБУ «Жилищник» была направлена на выполнение Комплексной программы развития района, поддержание комфортного уровня проживания населения, дальнейшее развитие и совершенствование управления многоквартирными домами.

Жилищник осуществляет благоустройство и содержание 121 дворовых территорий. В рамках городских программ благоустроено 18 дворовых территорий в 2017 году на общую сумму 72,23 млн руб.¹, включая такие виды деятельности как:

– ГП «Стимулирование управ районов» (9 дворов) на сумму 68,71 млн руб.;

– благоустройство дворовых территории на сумму 60,71 млн руб. (благоустроено 6 детских площадок по адресам: ул. Лукинская, д.4, д.6, д.14, д.14к.1, д.18; ул. Скульптора Мухиной, д.6; обустроено 6 спортивных площадок по адресам: Лукинская, д.6, д.14, 14к.1, д.18, д. 18к.1; ул. Шолохова, д.28к.1; обустроено парковочных карманов на общую площадь 5633 м² (более 500м/м) по адресам: ул. Лукинская, д.8к.1, д.8к.3; д.14к.1, д.18, д.18к.1);

¹ Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

– реконструкция контейнерных площадок на сумму 8,00 млн руб. (реконструировано 36 контейнерных площадок);

– ГП «Социально-экономическое развитие районов» (7 дворов) на сумму 3,52 млн руб. (отремонтировано асфальтобетонное покрытие по 7 адресам: Боровское ш., д.18к1, д.18к.2, д.18к.3, д.20, д.20к.1; ул. Лукинская, д.11; ул. Скульптора Мухиной, д.7к.2.; установлено дополнительное тренажерное оборудование и теннисные столы на трех тренажерных площадках по адресам: Боровское ш., д. 41; ул. Скульптора Мухиной, д. 8, д. 12; заменено ограждение на спортивной площадке по адресу: ул. Скульптора Мухиной, д. 7)¹.

Согласно постановлению правительства Москвы №38-ПП от 16 февраля 2011 «О расходных обязательствах префектур административных округов города Москвы по финансовому обеспечению мероприятий, не включенных в государственные программы города Москвы» на сумму 1,37 млн руб.: устроено резиновое покрытие на спортивной площадке по адресу: ул. Лукинская, д. 16².

В 2017 году благоустроены 4 (четыре) территории дошкольных отделений учреждений образования на сумму 26,71 млн руб.:

– ГБОУ «Школа №1467» по адресам: ул. Шолохова, д.9 к.1; ул. Скульптора Мухиной, д. 9;

– ГБОУ «Школа № 1596: по адресу: ул. Приречная, д.9;

– ГБПОУ «Колледж градостроительства, транспорта и технологий №41» по адресу: ул. Шолохова, д 19 к.3³.

В рамках программы «Приведение в порядок подъездов» за счёт средств текущего ремонта в 2017 году приведены в порядок 90 подъездов в многоквартирных домах на общую сумму 45,70 млн руб⁴.

¹ Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

Еще одним направлением выступает подготовка и согласование адресных перечней: дворовых территорий, многоквартирных домов, наружного освещения.

При составлении Адресных перечней для формирования Государственных программ анализируются обращения граждан, поступившие за последние 2-3 года. В индивидуальном порядке, рассматриваются все замечания, предложения. Адреса дворовых территорий, виды работ, объемы, тщательно прорабатываются. Адресные перечни согласовываются с общественностью, рассматриваются и согласовываются депутатами, размещаются в районных информационных зонах (стенды, сайт управы, порталы и др.). Также в районе проводятся встречи, собрания с жителями, где рассматриваются все вопросы, касающиеся чистоты, удобства и создания благоприятной среды проживания.

Подготовка к зиме объектов жилищного фонда, коммунального хозяйства и социально-культурного назначения.

В 2017 году во всех жилых домах, объектах социальной сферы, предприятиях промышленности и потребительского рынка проводилась сезонная подготовка к эксплуатации в весенне-летний и зимний периоды. По состоянию на 1 сентября отчетного периода все они были подготовлены к эксплуатации в зимний период 2017-2018 гг. и приняты комиссией с участием представителей ОАО МОЭК и Жилищной инспекции по ЗАО города Москвы с оформлением паспортов, установленных нормативом по эксплуатации жилищного фонда ЖНМ-2004/1.

Управа района совместно с ГБУ «Жилищник района Ново-Переделкино» проводит работы по обеспечению содержания жилищного фонда, содержание общедомового оборудования.

В рамках реализации Программы Жилище 2017 года «Приведение в порядок подъездов» в 90 подъездах (24 МКД) за счёт средств текущего ремонта выполнены ремонтные работы. Также за счёт средств текущего ремонта в 2017-ом году выполнены следующие работы:

- выборочная герметизация наружных межпанельных швов по заявлениям жителей;
- замена металлических входных дверей в подъездах;
- ремонт кровельного покрытия двух МКД в полном объёме;
- выборочный ремонт мягкой кровли;
- восстановлена теплоизоляция трубопроводов в подвальных и чердачных помещениях;
- замена неисправных участков канализационных трубопроводов от стены дома до первого колодца
- замена неисправных участков трубопроводов в подвальных помещениях;
- проведение профилактического ремонта этажных электросчетков с частичной заменой электрооборудования¹.

В районе 147 многоквартирных домов, из них в соответствии с Региональной программой капитального ремонта на период с 2015-2044 гг. в 44-х МКД произведена замена лифтового оборудования (всего 375 лифтов) и выполнен капитальный ремонт отдельных конструктивных элементов и инженерных систем в многоквартирных домах по адресам: ул.7-ая Лазенки д.24 и ул.6-ая Лазенки д.8².

Активно проводятся работы по контролю за состоянием подвалов, чердаков, подъездов, домовладений.

При подготовке жилых домов к зимней эксплуатации выполнены работы по созданию температурно-влажностного режима в чердачных помещениях многоквартирных домов со скатными кровлями (всего 21 МКД). В ГБУ «Жилищник района Ново-Переделкино» сформировано 7 бригад (28 человек) по очистке скатных кровель и выступающих элементов фасадов зданий от снега и наледи. Бригады укомплектованы инвентарем и

¹ Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

² Там же.

спецодеждой. Все рабочие по очистке кровель обучены и аттестованы методам работы на высоте¹.

Эксплуатационные участки и аварийная служба ГБУ укомплектованы обученным и аттестованным персоналом, имеются служебные помещения для размещения персонала и аварийного запаса материалов.

Следует выделить организованную Управой работу с собственниками помещений в многоквартирных домах.

Силами ГБУ «Жилищник района Ново-Переделкино» совместно с ОМВД по району Ново-Переделкино проводились регулярные проверки чердачных и подвальных помещений, электрощитовых жилых домов на предмет несанкционированного проживания в них людей, наличия посторонних предметов.

В 2017 году проводилась работа по выполнению мероприятий, направленных на погашение задолженности граждан за жилищно-коммунальные услуги.

Общая задолженность по состоянию на 31.12.2017г. составляла 3541 чел. на сумму 153,0 млн. руб. из них:

– от 1 мес. до 5 мес. -139 ФЛС на сумму 3,3 млн руб.

– свыше 6 мес. – 995 ФЛС на сумму 127,2 млн руб².

По результатам проведенной работы передано в судебные органы документы в отношении 911 ФЛС на сумму более 111,0 млн. руб. для рассмотрения по существу и принятия решения о взыскании задолженности³.

По состоянию на 31.12.2017 г, вся задолженность отработана:

– 201 заявление на сумму 26 млн руб. находится на рассмотрении в судах;

– 343 исполнительных документа на сумму 43 млн руб. находятся в УФССП Солнцевского ССП и возбуждены исполнительные производства.

¹ Там же.

² Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

³ Там же.

– 18 актов на сумму 2,4 млн руб. получены из ССП о невозможности взыскания (отсутствие средств на счетах в банках, имущества и иных средств в счет погашения долга)¹.

Проводя исполнительные действия, судебным приставом наложены аресты на счета в банках, на пенсии, аресты на автотранспортные средства; произведено временное ограничение на выезд должника за пределы Российской Федерации. В ПАО Сбербанк поданы документы в отношении 235 должников на сумму 30 млн. руб².

На постоянной основе проводится работа по заключению соглашений на реструктуризацию задолженности. Заключено действующих соглашений о реструктуризации – 114 на сумму 9,5 млн руб., из них оплачено частично: 70 на сумму 2,6 млн руб³.

Проводится уведомительная работа по ограничению услуги водоотведения и электроэнергии:

– ограничено водоотведение – 232 должникам на сумму 36,3 млн руб.

– ограничение электроэнергии – 697 должникам на сумму 47,2 млн руб.

Оплатили – 329 на сумму 13,7 млн руб⁴.

Для работы с должниками:

– на постоянной основе осуществляется обзвон должников на основании заключенного договора с ООО «Кверти» – организацией осуществляющей автоматизированный обзвон (автообзвон) должников с увеличением обзвона в нерабочее время, утренние и вечерние часы;

– организованы встречи и ведется прием сотрудниками ГБУ. Кроме того, вопрос о погашении задолженности рассматривается на встречах главы управы и заместителя главы управы с населением района, а также вносится в повестку дня на совещаниях по работе управляющих и подрядных организаций;

¹ Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

² Там же.

³ Там же.

⁴ Там же.

– ежемесячно на стендах у подъездов домов вывешиваются сведения о должниках с соблюдением конфиденциальности. Кроме того, размещаются на подъездах и сайте информационный материал, уведомления и предупреждения о необходимости оплаты ЖКУ, ограничении коммунальных услуг и разъяснения о применении мер по исполнительному производству;

– направляются в адрес должников претензии о необходимости оплаты текущих платежей и погашении задолженности с сообщением о передаче в суд. По состоянию на 31.12.2017 направлено в адрес 3541 чел. на сумму 153,0 млн руб¹.

Многие из должников уже ощутили результаты работы судебных приставов и банка при аресте счетов в банках и невозможности выехать за пределы России.

Данная работа будет продолжаться в отношении всех должников, имеющих более одного месяца просрочки оплаты ЖКУ. Проведя анализ, 1134 должника, имеющих задолженность свыше 6 мес. на общую сумму 111,0 млн руб., выявлено, что:

– льготная категория – 65% – 680 должников на сумму 73 млн руб. из них:

– 34,5% – льготники (инвалиды, участники боевых действий, ветераны)
– 328 должника на сумму 38 млн руб.;

– 22% - многодетные – 111 должников на сумму 12 млн руб.;

– 10% - пенсионеры – 241 должник на сумму 12 млн руб.

– 35% - иные неплательщики – 472 на сумму 39 млн руб².

Транспортная проблема для жителей района Ново-Переделкино остаётся одной из самых острых. Пути её решения лежат в комплексном подходе не только в разрезе отдельно взятого района, но и в целом всех территорий, сопряжённых с автодорогами, магистралями, транспортными развязками, включая территории близлежащих районов: Внуково, Солнцево,

¹ Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

² Там же.

Очаково-Матвеевское, Раменки, Тропарево-Никулино, а также территории Московской области.

С целью ликвидации проблемной ситуации в районе железнодорожной станции «Переделкино» в соответствии с постановлением Правительства Москвы № 800-ПП от 9 декабря 2013 года был построен объект: «Реконструкция железнодорожного переезда на 18 км Киевского направления МЖД со строительством автодорожного путепровода по адресу 18 км 805 м, Киевского направления, участок Москва-Внуково, остановочный пункт Переделкино/Новопеределкинский район, 9-я Чоботовская аллея, ул. Лукинская». Строительно-монтажные работы были завершены в 2016 году. В весенний период 2017 года были выполнены работы по озеленению и благоустройству территории и 30 мая 2017 года прошло открытие автодорожного путепровода¹.

В соответствии с программой развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы и постановлением Правительства Москвы от 30.04.2013 № 282-ПП «О внесении изменения в постановление Правительства Москвы от 04.05.2012 № 194-ПП» в районе Ново-Переделкино идёт строительство станции «Боровское шоссе» и станции «Новопеределкино» Калининско-Солнцевской линии Московского метрополитена. В 2017 году выполнены основные строительно-монтажные работы и проходка тоннелей. Работы ведутся согласно плану-графику с запланированным сроком ввода в эксплуатацию – 2 квартал 2018 года².

На территории района запланировано строительство участка линейного объекта улично-дорожной сети – Минское шоссе-Внуковское шоссе – Боровское шоссе с учетом прохождения трамвая, утверждённого постановлением Правительства Москвы от 28 декабря 2015 г. № 957-ПП «Об утверждении проекта планировки территории линейных объектов участков улично-дорожной сети – Минское шоссе – Внуковское шоссе – Боровское

¹ Отчет главы Управы района о результатах деятельности Управы района Ново-Переделкино города Москва в 2017 году. Документ опубликован не был.

² Там же.

шоссе с учётом прохождения линии трамвая и участка автомобильной дороги Солнцево-Бутово-Видное от Боровского шоссе до Киевского шоссе». Сроки реализации проекта 2018-2020 гг¹.

В связи с многочисленными обращениями жителей района по организации движения наземного городского транспорта в посёлке Лазенки управой района Ново-Переделкино проведена большая работа по решению данной проблемы.

Застройка территории Ново-Переделкино продолжается в соответствии с Генеральным планом развития города Москвы, градостроительным планом Западного административного округа и проектом планировки района, разрабатываются перспективные проекты под резервные участки земли для её наиболее рационального использования, планируются работы по дальнейшему развитию инфраструктуры района.

За истекший год на территории района Ново-Переделкино проведена работа по выявлению объектов, обладающих признаками самовольного строительства. В результате работы по освобождению земельных участков от незаконно размещённых на них объектов (ППМ от 02.11.2012 №614-ПП), не являющихся объектами капитального строительства произведён демонтаж:

- бетонное ограждение по адресу: ул. Староорловская, вблизи горнолыжного склона.
- объекты, не являющиеся объектами капитального строительства, расположенных на земельном участке по адресу: Боровское шоссе, вл. 13 (будка охраны (1 шт.), строительная бытовка (1 шт.), деревянное строение (1 шт.), металлическое строение (1 шт.)².

Работа по данному направлению находится на постоянном контроле управы района.

Одним из направлений работы Отдела является выявление освободившейся жилой площади, самовольно занятой жилой площади.

¹ Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

² Там же.

Информация по выявлению освободившейся жилой площади, либо самовольно занятой жилой площади предоставляется в Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы службой МФЦ «Мои документы». Ежемесячно управа района направляет сведения о фактах смерти граждан, зарегистрированных на территории района, полученные из отделов ЗАГС г. Москвы в рамках учета населения.

Так же, среди функций обеспечения развития ЖКХ района выступает ремонт квартир льготных категорий граждан, приспособление квартир инвалидов-колясочников. На эти цели израсходовано 105,2 тысяч рублей – на ремонт квартир по заявлениям ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, в том числе: 1 участник и 1 ветеран Великой Отечественной войны 1941-1945 годов¹.

В рамках актуализации информации о доступности жилых зданий, подведомственных учреждений и объектов городской инфраструктуры города Москвы для инвалидов и других маломобильных групп населения проводится работа по обследованию объектов городской инфраструктуры. Информация об обследованных объектах предоставляется в соответствии с запросами Департамента социальной защиты населения города Москвы.

В рамках работы по доступности жилых зданий, подведомственных учреждений и объектов городской инфраструктуры города Москвы для инвалидов и других маломобильных групп населения за 2017 год предприятиями торговли и услуг адаптировано 6 объектов из запланированных 5 (120%), из них:

– 4 объекта – торговли (универсам «Пятёрочка», Боровское ш., д.43, к.1; ул. Федосьино, д.10; магазин «ВкусВилл», ул. Новопеределкинская, д.9А; магазин «Евро Сервис», ул. Шолохова, д.15А);

– 1 объект – бытового обслуживания (ИП Ходынкин В.С, студия маникюра «Милана», Ул. Лукинская, д.1);

¹ Отчет главы Управы района о результатах деятельности Управы района Новопеределкино города Москва в 2017 году. Документ опубликован не был.

– 1 объект – общественного питания (кафе «Библиотека», ул. Новоорловская, д.9)¹.

План по адаптации выполнен на 120%. Все работы по адаптации выполнены за счёт собственных средств организаций – 850 000 руб².

На территории района среди объектов, имеющих возможность обслуживать маломобильные группы населения можно выделить:

- 11 объектов торговли,
- 7 предприятий общественного питания,
- 2 объекта бытового обслуживания.

По всем 20 предприятиям были сформированы анкета обследования доступности объекта потребительского рынка и услуг для инвалидов и паспорт доступности общественного здания для инвалидов.

Управа района обеспечивает организацию и проведение у месячников, субботников. Традиционно в апреле город проводит месячник по благоустройству. В реализации комплекса работ по приведению территории района в порядок приняли участие более 4 тысяч человек.

Массовые работы с участием общественной молодежной палаты и местного отделения «Единая Россия» проводились на территории Ульяновского лесопарка, на границе с районом, в лесопарковых зонах района и на озеленённых территориях природоохранной зоны рек Сетунь и Алёшинка.

Проведенный анализ показывает, что доступность и высокое качество услуг жилищно-коммунального хозяйства является первостепенным в обеспечении благосостояния и высокий уровень жизни населения района. В ходе проведения дипломного исследования был проведена оценка предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению района на материалах ГБУ «Жилищник района Ново-Переделкино».

¹ Составлено по оперативным данным отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы.

² Там же.

За 2017 год поступило в ГБУ «Жилищник» зарегистрировано 562 обращения жителей района, из них 263 (47%) поступило непосредственно в службу делопроизводства, остальные – из вышестоящих органов исполнительной власти. На все зарегистрированные обращения подготовлены в установленном порядке направлены официальные ответы. Из 1462 обращений, поступивших на портал «Наш город» 66,5% по тематике относятся к содержанию и уборке территории, остальные – по вопросам эксплуатации домов. Результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1

Статистика жалоб от жителей

| Тематика жалоб | 2017 | |
|--|------------|---------------|
| | количество | Структура (%) |
| Ремонт и замена сантехнического оборудования | 55 | 9,8 |
| Теплоснабжение и горячее водоснабжение | 58 | 10,3 |
| Холодное водоснабжение | 26 | 4,6 |
| Благоустройство | 136 | 24,2 |
| Санитарное содержание | 115 | 20,5 |
| Косметический ремонт после протечек | 89 | 15,8 |
| Ремонт лестничных клеток | 5 | 0,9 |
| Ремонт полов, дверей, окон | 6 | 1,1 |
| Ремонт и замена кровли | 15 | 2,7 |
| Электроснабжение и освещение | 57 | 10,1 |
| Итого | 562 | 100 |

Анализ тематики жалоб жителей показал, что большинство обращений поступило по вопросам благоустройства придомовой территории.

Согласно, отчету по результатам исследования оценки эффективности органов местного самоуправления удовлетворенность населения района Ново-Переделкино жилищно-коммунальными услугами повысилась.

Так, на вопрос «Насколько Вы удовлетворены организацией теплоснабжения в Вашем районе?» 77% опрошенных жителей района Ново-Переделкино выражают общую удовлетворенность по вопросу теплоснабжения в местах их постоянного проживания. Число тех, кто в большей или меньшей степени не доволен ситуацией гораздо меньше – 19%. Соотношение тех, кто выразил безусловное удовлетворение и категорическое неудовлетворение 3 : 1 (21% :7%)¹.

Существенного различия в распределении ответов на рассматриваемый вопрос между мужчинами и женщинами не наблюдается.

Молодежь и люди наиболее зрелого возраста чаще заявляют о своей абсолютной удовлетворенности ситуацией с теплоснабжением, чем респонденты среднего возраста (23% на фоне 19%), но, тем не менее, общее соотношение «довольных» и «недовольных» в рамках всех возрастных групп колеблется не столь существенно.

Жители района, относящие себя к группе лиц с низким доходом, реже констатируют удовлетворенность организацией теплоснабжения на местах, чем те, кто оценивает свой доход, как «средний» и «высокий». С большой долей вероятности можно предположить, что на оценку общей ситуации «низкодоходной» категорией граждан накладывается негативный опыт оплаты счетов ЖКХ за предоставление данной услуги.

Также вполне объяснимо и ожидаемо некоторое различие в оценках опрошенного городского и сельского населения: последние, проживая в частных домах, в которых зачастую отсутствует централизованное теплоснабжение, скорее склонны выражать недовольство по данному вопросу.

Мнения ответивших на вопрос об удовлетворенности организацией водоснабжения и водоотведения в местах их проживания распределились следующим образом: довольны ситуацией примерно двое из трех

¹ Отчет по результатам исследования: «Оценка эффективности Управы района Ново-Переделкино города Москвы» за 2016 год. Документ опубликован не был.

опрошенных. Каждый третий имеет нарекания по рассматриваемому вопросу.

Мужчины и женщины при оценке данного показателя склонны давать практически одинаковые оценки. Респонденты старшего возраста оценивают ситуацию положительнее, чем опрошенные более молодых возрастных категорий.

Организация электроснабжения в регионе получила наивысшую оценку у респондентов среди всех рассматриваемых составляющих качества жизни. Тем не менее, это единственный показатель, по которому наблюдается некоторая отрицательная динамика по сравнению с предыдущим годом (общий уровень удовлетворенности в 2016 выразили 87% респондентов, а в 2017 г. – 85%). Наибольшее падение фиксируется по варианту ответа «безусловно удовлетворен» и отмечается небольшой прирост (2%) по варианту ответа «скорее не удовлетворен».

При оценке организации газоснабжения в районе ответы распределились следующим образом: общую удовлетворенность выразили 76% опрошенных, а неудовлетворенность – 8%. Шестая часть респондентов затруднилась ответить на этот вопрос. Такое же примерное соотношение поставивших свою оценку и затруднившихся это сделать характерно для всех категорий опрошенных. При этом для подавляющего большинства городских жителей наличие в квартире бесперебойного газоснабжения является настолько привычным фактом, что о нем не задумываются, а, следовательно, и не оценивают.

По результатам проведенного анализа управления развитием жилищно-коммунального хозяйства района Ново-Переделкино города Москвы можно определить наиболее проблемные зоны. К ним относятся:

- снижение объемов инвестиций в объекты капитального строительства в связи с уменьшением доходной части бюджетов;
- сложность получения кредитов, ухудшение условий кредитования;
- высокий уровень износа сетей коммунальной инфраструктуры;

– отсутствие механизмов привлечения частных инвестиций и кредитных ресурсов в строительство и модернизацию объектов жилищно-коммунального хозяйства;

– низкий уровень собираемости платежей за жилищно-коммунальные услуги в отдельных муниципальных образованиях;

– низкая энергетическая эффективность жилищного фонда. Не завершено оснащение муниципальных учреждений приборами учета энергетических ресурсов.

Наряду с этим, следует отметить, что управление жилищно-коммунальным хозяйством района имеет недостаточно высокую эффективность, а отсутствие адекватной информации не позволяет реализовывать на практике основные принципы программно-целевого подхода к управлению. Отсутствует эффективно функционирующая система информационного обеспечения управления, которая могла бы способствовать процессу реформирования ЖКХ и переходу его в качественно новое состояние. В настоящее время существующие подходы к формированию информационных систем не позволяют полноценно решать как текущие, так и стратегические задачи развития ЖКХ.

Таким образом, исследование практики оценки развития жилищно-коммунального хозяйства района Ново-Переделкино города Москвы, позволяет сделать следующие выводы.

1. Район Ново-Переделкино города Москвы расположен в Западном округе за пределами МКАД на расстоянии 30 км от центра. Территория района, по состоянию на 01.01.2018 года составляет 852,9 га, из которых 61% – жилая и общественная застройка. На территории района располагаются 147 многоквартирных домов, 32735 – квартир, и около 600 – частных жилых строений. Общая площадь жилых помещений составляет 1904,2 тыс. кв. м. На территории района действуют две управляющих организации ГБУ «Жилищник района Ново-Переделкино» и ООО «ПИК-Комфорт». Жилищно-коммунальный комплекс района Ново-Переделкино города

Москвы представляет собой отлаженную инфраструктуру, работающих в комплексе муниципальных предприятий и организаций, благодаря которым поддерживается высокий уровень содержания помещений жилого и нежилого фонда на надлежащем уровне при полном соблюдении санитарно-гигиенических норм, норм ГОСТов и СНИПов.

2. Управление жилищно-коммунальным хозяйством района Ново-Переделкино возложено на отдел по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района. Свою деятельность Отдел осуществляет в соответствии с Положением об отделе жилищно-коммунального хозяйства районной управы Ново-Переделкино. К основным задачам Отдела относятся: создание необходимых условий устойчивой работы объектов жилищно-коммунального хозяйства, расположенных на территории района независимо от их ведомственной принадлежности и поддержания территории района в соответствии с санитарными нормами; взаимодействие с предприятиями и подрядными организациями, обслуживающими и эксплуатирующими жилищно-коммунальное хозяйство, инженерные коммуникации и территорию района.

3. Согласно, проведенному анализу удовлетворенность населения района Ново-Переделкино жилищно-коммунальными услугами повысилась. Однако сохраняются нерешенными ряд проблем: снижение объемов инвестиций в объекты капитального строительства в связи с уменьшением доходной части бюджетов; сложность получения кредитов, ухудшение условий кредитования; высокий уровень износа сетей коммунальной инфраструктуры; отсутствие механизмов привлечения частных инвестиций и кредитных ресурсов в строительство и модернизацию объектов жилищно-коммунального хозяйства; низкий уровень собираемости платежей за жилищно-коммунальные услуги в отдельных муниципальных образованиях; низкая энергетическая эффективность жилищного фонда; отсутствие адекватной информации не позволяет реализовывать на практике основные принципы программно-целевого подхода к управлению.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОЦЕНКИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

На современном этапе развития модернизация экономики муниципальных образований невозможно без системного подхода к развитию инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства. В связи с этим необходимо обеспечить: принятие мер по повышению эффективности жилищного фонда, развития коммунальной системы; повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг на местах; внедрение в систему управления ЖКХ современных технологий; подготовку квалифицированных управленческих кадров в данном секторе.

Следовательно, основными целями и направлениями развитие ЖКХ муниципальных образований становятся:

- техническая и организационная модернизация системы предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- повышение энергоэффективности жилого фонда на этапе эксплуатации;
- повышение уровня квалификации персонала ЖКХ, включающее специализированные подготовительные курсы и обучение персонала;
- создание условий для привлечения инвестиций в модернизацию коммунальных предприятий;
- введение рейтингов эффективности управляющих компаний (поощрение лучших управляющих компаний);
- усиление контроля за качеством и надежностью оказания жилищно-коммунальных услуг населению муниципальных образований;
- внедрение передовых технологий в систему государственного управления развитием ЖКХ;
- усиление ответственности за несоблюдение установленных законодательством требований в сфере благоустройства муниципалитета;

– привлечение общественных объединений граждан к контролю за оказанием жилищно-коммунальных услуг.

Реализация указанных направлений, а также решение выявленных во втором разделе исследования проблем, требует активизации работы региональных и местных органов власти по введению показателей эффективности организации развития жилищно-коммунального сектора на местах с учетом темпов модернизации ЖКХ и показателей надежности коммунальной инфраструктуры (потери, аварийность и другие) и обеспечения прозрачности системы управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципальных образований. На основании методологически обоснованных показателей должна проводиться комплексная оценка развития ЖКХ муниципального образования.

В этих условиях особую значимость приобретает реализация проекта оценки качества оказания жилищно-коммунальных услуг, оказываемых населению на территории муниципального образования «Индекс качества жилищно-коммунальных услуг». Паспорт проекта представлен в приложении 2.

Цели и задачи внедрения проекта. Основной целью реализации проекта является повышение качества жилищно-коммунальных услуг и повышение уровня удовлетворенности граждан качеством таких услуг.

Среди задач, способствующих достижению указанной цели можно выделить:

– создание системы оценки качества оказания жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования;

– выявление актуальных проблем в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг населению муниципалитета;

– повышение публичности для граждан и общественности результатов работы органов местного самоуправления в сфере обеспечения граждан жилищно-коммунальными услугами на территории муниципального образования;

– внедрение в практику принятия управленческих решений органами местного самоуправления при формировании соответствующих программ по модернизации объектов коммунальной инфраструктуры результатов комплексной оценки;

– обеспечение распространение лучших практик в сфере модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.

Сроки реализации проекта. Проект рассчитан на среднесрочную перспективу (2018-2022 гг.).

Перечень мероприятий:

– разработать методику оценки эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования;

– запустить систему мониторинга развития ЖКХ муниципалитета, с целью выявления текущих проблем и востребованных гражданами, а также определения мероприятий, направленных на повышение эффективности управления такими объектами;

– запустить информационный ресурс, содержащий информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;

– сформировать механизм тиражирования лучших практик модернизации ЖКХ;

– организовать повышение уровня квалификации персонала ЖКХ.

Основной задачей при *разработке методики оценки эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования* является обоснование системы критериев и показателей оценки экономической и управленческой эффективности деятельности муниципального ЖКХ, направленных на системное реформирование отрасли, его адаптацию к рыночным условиям хозяйствования, внедрение системы оценки эффективности бюджетного субсидирования отрасли и качества системы управления.

Указанный инструментарий должен быть нацелен на решение следующих актуальных задач экономики ЖКХ:

– создать основу для повышения рентабельности и конкурентоспособности предприятий ЖКХ за счет расширения степени их финансовой самостоятельности и одновременно ответственности за качество производимых и оказываемых услуг, внедрение более прозрачных и экономически эффективных механизмов использования целевых бюджетных средств, обеспечение снижения доли нерациональных расходов в структуре себестоимости основных видов услуг;

– обеспечить защиту интересов основных потребителей жилищно-коммунальных услуг, т.е. создать условия для повышения качества и снижения стоимости предоставляемых услуг за счет более эффективного и рационального (экономически обоснованного) механизма управления отраслью, повышения эффективности использования финансовых средств;

– поддерживать обратную связь с получателями бюджетных услуг путем систематического информирования потребителей о результативности деятельности общественного сектора и проведения опросов мнения населения;

– предложить инструментарий комплексной информационной поддержки и мониторинга эффективности управления бюджетными средствами органов местного самоуправления;

– осуществлять эффективный государственный и общественный контроль за деятельностью предприятий и органов управления ЖКХ, в том числе контроль за достижением задекларированных целей и поставленных задач по обеспечению стандартов качества предоставляемых услуг, эффективности использования средств налогоплательщиков.

В рамках методики следует определить основные направления оценки, соответствующие этим целям, приоритетные задачи и конкретный перечень конечных индикаторов, характеризующих количественно измеримые и общественно значимые показатели для оценки эффективности деятельности по каждому из направлений.

В целом на базе данного принципа можно формализовать формулы расчета учитываемых методикой конечных индикаторов, количество которых соответствует направлениям и приоритетным задачам деятельности структурных подразделений администраций муниципальных образований в сфере ЖКХ и благоустройства.

В рамках каждого из выделенных направлений предполагается сформировать перечень из 5-8 приоритетных задач и соответствующих им 15-20 конечных индикаторов, отражающих степень успешности выполнения этих задач.

При этом основными принципами при выборе конечных индикаторов предварительно определены:

- степень полноты и адекватности отражения конкретным индикатором сути заявленных при принятии бюджета целей и задач;

- общественная значимость показателя с точки зрения конечных потребителей услуг ЖКХ, в первую очередь населения;

- возможность количественного измерения показателя, позволяющего получить однозначную сопоставимую оценку степени выполнения заявленных задач;

- преимущественная ориентация на показатели, отражающие независимую от производителей и органов власти (т.е. объективную) оценку конечными потребителями услуг, например получаемую в результате соцопросов населения;

- возможность выделения и измерения индикаторов, характеризующих степень усилий органов управления ЖКХ в достижении поставленных целей, например в динамике или в сопоставительном сравнении друг с другом;

- приоритет относительных показателей, отражающих одновременно измеримую оценку количества и качества услуг, и эффективность их производства на рубль вложенных бюджетных и частных средств.

В рамках решения каждой из указанных задач следует обеспечить систематизацию перечня действующих и (или) необходимых к принятию

документов нормативно-правового, экономического, технического и информационного обеспечения.

Рассмотрим основные приоритетные задачи в соответствии с выделенными функциями и задачами системы управления ЖКХ.

Для формирования эффективной системы управления многоквартирными домами, обеспечивающей предоставление качественных жилищно-коммунальных услуг при их обоснованной стоимости, целесообразно решение следующих задач:

- 1) создание благоприятных условий для организации деятельности институтов собственников жилья;
- 2) формирование свободной конкурентной среды на рынке жилищно-коммунальных услуг;
- 3) создание системы частно-государственного контроля качества услуг ЖКХ.

Оценка эффективности деятельности в рамках первой из указанных задач оценивается на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

- среднее время между решением собрания и началом деятельности ТСЖ, дн.;
- средние затраты собственников на создание ТСЖ, тыс. руб.;
- плотность мероприятий по проведению информационно-разъяснительной работы среди населения по переходу на ТСЖ, ед. / чел.;
- плотность мероприятий по организации обучения и подготовке кадров для внедрения системы самоуправления жилищным фондом, ч / чел.;
- доля получивших сертификаты из числа проходивших обучение, %;
- индекс количества разработанных и переданных собственникам методических материалов и типовых комплектов документов по созданию ТСЖ;
- индекс количества переданных ТСЖ на праве льготной аренды помещений для размещения персонала и подрядных организаций;

– средний объем полученных ТСЖ доходов от использования нежилых помещений в домах ТСЖ, тыс. руб.;

– средний размер перечисленных бюджетных субсидий непосредственно ТСЖ, тыс. руб.;

– индекс мер по созданию льготных условий использования ТСЖ финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, а также научно-технических разработок и технологий.

Оценка эффективности деятельности в целях формирования свободной конкурентной среды на рынке жилищно-коммунальных услуг осуществляется на основе следующего перечня количественно измеримых индикаторов:

– индекс концентрации управляющих компаний, ед. / тыс. чел.;

– доля управляющих компаний, имеющих действительные договоры управления с ТСЖ и собственниками, %;

– динамика числа малых предприятий, привлекаемых в сферу ЖКХ, %;

– динамика количества законодательных инициатив, направленных на содействие развития малых предприятий в сфере ЖКХ, %;

– динамика количества управляющих компаний, %;

– средняя стоимость предоставляемых управляющими компаниями жилищно-коммунальных услуг, руб. / м²;

– доля низкорентабельных и убыточных организаций (предприятий) в их общем количестве, %.

Эффективность деятельности в рамках создания системы частного-государственного контроля качества жилищно-коммунальных услуг оценивается на основе следующего перечня количественно измеримых индикаторов:

– доля управляющих компаний, имеющих сертификат соответствия, %;

– доля управляющих компаний, деятельность которых приостановлена профессиональными участниками рынка, %;

– доля управляющих компаний, входящих в профессиональные организации, %;

– индекс концентрации зарегистрированных жалоб населения на качество жилищно-коммунальных услуг;

– доля жалоб населения, по результатам которых наложены штрафные санкции гражданско-правового характера профессиональными участниками рынка, %;

– доля жалоб населения по качеству жилищно-коммунальных услуг, зарегистрированных через специально созданные органами управления ЖКХ общественные интернет форумы, %;

– динамика роста (уменьшения) количества созданных органами управления ЖКХ общественных интернет форумов, %.

В целях доведения благоустройства городских территорий до уровня, обеспечивающего комфортные и безопасные условия отдыха жильцов, решаются три основные задачи:

1) обустройство детских игровых и спортивных площадок, площадок отдыха, рекреационных и озелененных зон с целью доведения их площади до стандартов безопасной, удобной и привлекательной городской среды;

2) деятельность по эксплуатации территорий кварталов жилой застройки на основании комплексного подхода к проведению работ по их благоустройству и содержанию;

3) адаптация кварталов жилой застройки для инвалидов с ограничениями в передвижении, общении, ориентации и других маломобильных групп граждан.

Оценка эффективности деятельности в рамках первой задачи оценивается на основе следующего перечня количественно измеримых индикаторов:

– обеспеченность населения объектами отдыха, рекреационными и озелененными зонами, м² / чел.;

- отклонение обеспеченности объектами отдыха, рекреационными и озелененными зонами от установленных нормативов, %;
- доля сертифицированных предприятий производителей оборудования для детских и спортивных площадок в общем количестве поставщиков, %;
- доля площадок, оснащенных исключительно сертифицированным оборудованием, %;
- динамика количества зафиксированных случаев детского травматизма на детских игровых и спортивных площадках, %;
- соотношение количества выявленных и устраненных нарушений по обустройству детских игровых и спортивных площадок, %;
- доля удовлетворенных в течение года обращений населения с жалобами на состояние детских игровых и спортивных площадок, %;
- доля повторных в течение года обращений населения с жалобами на состояние площадок, %.

Оценка эффективности деятельности по эксплуатации территорий кварталов жилой застройки на основании комплексного подхода к проведению работ по их благоустройству и содержанию осуществляется на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

- средний межремонтный срок службы объектов, лет;
- доля объектов, соответствующих установленному нормативу, %;
- доля незаконно установленных объектов на газонах от их общего количества, %;
- доля объектов с затрудненным проездом автотранспорта, %;
- обеспеченность населения парковочными местами, ед. / тыс. чел.;
- динамика развития сети приемных пунктов для твердых бытовых отходов, %;
- доля обезвреживаемых опасных отходов от объема ежегодно образуемых, %;

– динамика мероприятий по повышению уровня экологической осведомленности, грамотности и экологической культуры населения, %.

Эффективность деятельности по адаптации кварталов жилой застройки для инвалидов с ограничениями в передвижении, общении, ориентации и других маломобильных групп граждан оценивается на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

– доля дворовых территорий, приспособленных для маломобильных групп в соответствии с действующими стандартами, %;

– доля жалоб от маломобильных групп населения на ненадлежащее состояние кварталов жилой застройки для их комфортного проживания, %;

– доля удовлетворенных жалоб от маломобильных групп населения на ненадлежащее состояние кварталов жилой застройки для их комфортного проживания, %;

– доля повторно поступивших в течение года жалоб от маломобильных групп населения, %.

Важнейшим направлением деятельности Отделов по вопросам ЖКХ и благоустройства является доведение транспортно-эксплуатационного состояния объектов городской улично-дорожной сети до уровня, обеспечивающего условия комфортного передвижения транспорта и пешеходов. К числу первоочередных задач при этом относятся:

1) определение нормативных требований к показателям качества транспортно-эксплуатационного состояния объектов улично-дорожной сети;

2) обеспечение установленных межремонтных сроков службы дорожных покрытий, на протяжении которых показатели транспортно-эксплуатационного состояния объектов городской улично-дорожной сети, соответствуют нормативным требованиям;

3) повышение эффективности планирования и использования бюджетных средств, выделяемых на ремонт и содержание городской улично-дорожной сети.

Эффективность деятельности по определению нормативных требований к показателям качества транспортно-эксплуатационного состояния объектов улично-дорожной сети оценивается на основе следующего перечня количественно измеримых индикаторов:

- соотношение количества внесенных и утвержденных инициатив в нормативно-правовые акты, регулирующие качество транспортно-эксплуатационного состояния объектов улично-дорожной сети, %;

- динамика прироста количества разработанных нормативных документов, регулирующие транспортно-эксплуатационное состояние объектов улично-дорожной сети, %;

- динамика внедрения в эксплуатацию передвижных дорожных лабораторий, %;

- динамика внедрения систем автоматизированной обработки данных, полученных от дорожных лабораторий, %;

- динамика оснащения дорожной сети автоматическими противогололедными системами, %;

- динамика оснащения дорожной сети системами видеонаблюдения, %;

- динамика оснащения дорожной сети информационными метеосистемами, %.

Оценка эффективности деятельности в рамках второй задачи этого направления оценивается на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

- доля исходных материалов для производства асфальтобетонной смеси, подвергнутых контролю качества, %;

- динамика значения комплексного показателя состояния дорог в городе, %;

- доля дорожно-ремонтных работ, подвергнутых приемочному контролю, %;

- динамика количества жалоб населения на неудовлетворительное состояние автодорог, %;

– динамика количества фактов причинения вреда жизни и здоровью людей в результате ДТП, произошедших по причине неудовлетворительного состояния автодорог, %;

– доля городских территорий, разделивших функцию заказчика и технического надзора за состоянием дорог или создавших систему контроля качества дорожных покрытий, %.

Повышение эффективности планирования и использования бюджетных средств, выделяемых на ремонт и содержание городской улично-дорожной сети, оценивается на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

– динамика количества контрактов на комплексное содержание объектов городской улично-дорожной сети в течение длительного срока, %;

– динамика средневзвешенного срока контрактов на комплексное содержание объектов городской улично-дорожной сети в течение длительного срока, %;

– динамика роста (уменьшения) средневзвешенной цены контракта на комплексное содержание объектов городской улично-дорожной сети в течение длительного срока, %;

– динамика роста (уменьшения) количества организаций, с которыми заключен контракт на комплексное содержание объектов городской улично-дорожной сети в течение длительного срока, %;

– отклонение (превышение/уменьшение) тарифа на комплексное содержание объектов городской улично-дорожной сети от фактических затрат, %.

Создание современной энергоэффективной и инновационной инфраструктуры, обеспечивающей предоставление услуг в соответствии с действующими стандартами качества при обоснованной стоимости услуг для потребителей на современном этапе развития экономики также относится к важным направлениям деятельности и включает в себя следующие задачи:

1) обеспечение соответствия качества предоставления услуг сети инженерных объектов и коммуникаций уровню, отвечающему наилучшим доступным технологиям, при обоснованной стоимости услуг;

2) обеспечение снижения удельной энерго и ресурсоемкости инженерной инфраструктуры;

3) создание условий для реализации проектов частно-государственного партнерства в области инженерной инфраструктуры.

Оценка эффективности деятельности в рамках первой задачи оценивается на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

– доля инженерных объектов и коммуникаций, соответствующих нормативным требованиям по эксплуатационным показателям, %;

– динамика ущерба от аварий, произошедших на инженерных объектах и коммуникациях, %;

– динамика количества фактов причинения вреда жизни и здоровью людей в результате аварий, произошедших на инженерных объектах и коммуникациях, %;

– средняя доля расходов на оплату услуг инженерных объектов и коммуникаций в себестоимости продукции предприятий города, %;

– динамика (рост/снижение) издержек предприятий инженерной инфраструктуры, %.

Оценка эффективности деятельности по обеспечению снижения удельной энерго и ресурсоемкости инженерной инфраструктуры производится на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

– динамика удельной энергоемкости услуг, %;

– динамика (рост/снижение) площади поверхности земли, занятой инженерными объектами и коммуникациями, %;

– объем услуг, приходящийся на одного работника, %;

– соотношение удельного объема услуг, приходящихся на основную и вспомогательную деятельность, %;

– коэффициент обновления основных производственных фондов, %.

Оценка эффективности деятельности в рамках третьей из указанных задач осуществляется на основе следующего перечня количественно-измеримых индикаторов:

– динамика количества инвестиционных проектов на объектах инженерной инфраструктуры, реализуемых на основе ЧПП, %;

– доля объектов инженерной инфраструктуры, инвестиции в которые осуществлены на основе ЧПП, %;

– доля услуг, произведенных предприятиями инженерной инфраструктуры, построенными по инвестиционным проектам на основе ЧПП, в общем объеме услуг, %.

Каждая группа показателей по выделенным направлениям, на наш взгляд, отражает как степень выполнения заданных финансово-экономических и технико-экономических показателей работы ЖКХ, так и индикаторы законодательных, нормативно-правовых, информационных аспектов деятельности органов управления на различных уровнях по обеспечению поставленных целей и задач.

Расчет показателей результативности по предложенной методике может осуществляться непосредственно структурными подразделениями органов местного самоуправления в сфере ЖКХ ежегодно на основе сводных отчетных данных по предприятиям и учреждениям с использованием необходимых статистических данных. В рамках предложенной методики качественная оценка эффективности деятельности может производиться исходя из соответствия фактических значений индикаторов утвержденным плановым значениям, например, по следующей шкале:

– «высокая эффективность» – среднее значение положительного прироста фактических значений индикаторов от плановых составляет более 110%;

– «средняя эффективность» – среднее значение прироста фактических значений индикаторов от плановых составляет от 100% до 110%;

– «низкая эффективность» – среднее значение отклонения фактических значений индикаторов от плановых находится в диапазоне от 80% до 100%;

– «крайне низкая эффективность» – среднее значение отклонения фактических значений индикаторов от плановых составляет менее 80%.

Базовые пороговые значения отнесения индикаторов по группам эффективности могут быть пересмотрены с целью повышения степени объективности оценок при наличии соответствующих оснований. В качестве дополнительных критериев, которые могут быть учтены при расчете итоговой оценки эффективности деятельности, могут являться динамики изменения фактических значений индикаторов за предшествующие отчетные периоды, а также динамика планируемых значений индикаторов на будущие отчетные периоды.

Разработка и запуск системы мониторинга развития ЖКХ муниципалитета. Для жилищно-коммунальных хозяйств мониторинг разных областей своего дела крайне важен. Это необходимо для того, чтобы создать для людей самые благоприятные условия проживания, а также для того, чтобы своевременно замечать ошибки, сбои в работе и оптимизировать свою работу в сторону выгоды, как для процветания своей компании, так и для спокойной жизни людей, которые обслуживаются тем или иным ЖКХ. Современные системы мониторинга жилищно-коммунального хозяйства способны предоставлять полную, достоверную и своевременную информацию:

– о состоянии предприятий жилищно-коммунального хозяйства, включая экономическую характеристику;

– о различных процессах, которые протекают в сфере ЖКХ и оказывают влияние на уровень развития и эффективность функционирования предприятий как отрасли ЖКХ, так остальных предприятий

территориального образования, и определяют уровень качества жизни населения, проживающего на территории.

В набор стандартных функций информационной системы мониторинга входит:

- сбор, хранение и обработка экономической и управленческой информации, информации о техническом состоянии объектов ЖКХ;
- оценка, прогноз и анализ результатов для формирования вариантов управленческих решений тактического и стратегического уровней управления.

Система контроля и мониторинга ЖКХ должна быть гармонично вписана в процессы взаимодействия потребителей жилищно-коммунальных услуг, организации жилищно-коммунального комплекса. Особое значение отводится пообъектному мониторингу.

Смысл пообъектного мониторинга заключается в том, что система в определенные моменты времени должна выдавать данные конкретно по каждому объекту ЖКХ. Такой мониторинг имеет свои плюсы. Положительными сторонами пообъектного мониторинга являются:

- доступность и прозрачность отчетов о состоянии объектов ЖКХ и населения;
- обоснованность и публичность тарифообразования и цен на услуги для потребителей;
- невозможность осуществления перекрестного субсидирования между объектами ЖКХ, находящимися на разных уровнях технического состояния;
- прозрачность учета объемов работ и ресурсов, затраченных на их выполнение;
- возможность осуществления контроля объемов и качества работ, выполняемых подрядными организациями, со стороны населения;
- повышения уровня оперативности реакции на заявки, поступающие от населения;

– прозрачность оперативного и бухгалтерского учета, осуществляемого управляющими компаниями.

Для поддержки принятия управленческих решений в систему мониторинга целесообразно интегрировать интеллектуальную информационную систему, позволяющую анализировать полученные в результате мониторинга данные и генерировать варианты управленческих решений на тактическом и стратегическом уровнях управления объектами ЖКХ. Для построения такой подсистемы необходимо сформировать комплекс формализованных моделей, позволяющих получать адекватные прогнозы развития ситуации в случае принятия того или иного вариантов решений. В настоящее время в работах отечественных и зарубежных ученых представлен широкий спектр математического инструментария, позволяющего осуществлять моделирование поведения социально-экономических объектов.

Запуск информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования. В составе организации работ по мониторингу развития ЖКХ предусмотрена работа интернет-портала, где информация об уровне потребления и техническим параметрам энергоресурсов станет доступна жителям домов. На интернет-портале каждый гражданин сможет получить подробную информацию о фактических объёмах потребления коммунальных услуг в его доме и об объемах, предъявленных к оплате местной расчётной системой, а затем сравнить все эти данные с полученным счётом на оплату. Данные о потреблении общедомовых ресурсов будут доступны всем. В случае расхождения фактически предоставленного и потребленного объема с начисленными показаниями, потребитель получит возможность - аргументировать требование о необходимости перерасчета платежей и корректировки будущего тарифного плана.

Формирование механизма тиражирования лучших практик модернизации ЖКХ. Тиражирование успешных практик в сфере ЖКХ

требует использования разнообразных ресурсов и механизмов, вовлечения в процесс максимального количества участников жилищно-коммунального хозяйства, выстраивания между ними партнерских отношений. Информационным ресурсом для развития эффективного взаимодействия в данном случае является интернет-портал государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), на котором в соответствующем разделе размещаются описания отобранных по результатам экспертной оценки лучших практик (<https://dom.gosuslugi.ru/#!/main>).

Описания отобранных практик имеют единую структуру и обеспечивают наглядное представление и возможность тиражирования каждой из практик.

Среди технологических элементов алгоритма тиражирования лучших практик можно выделить:

- выявление научной, методологической и технологической основы тиражируемой практики с целью определения степени теоретической и практической готовности к ее использованию в деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства;

- представление тиражируемой практики в качестве набора последовательных действий (этапов), в котором каждое следующее имеет содержательную и деятельную связь с предыдущим (алгоритм). Для каждого действия (этапа), в свою очередь, определяются условия реализации, ресурсы, способы корректировки, способы оценки достигнутого результата;

- обобщение и оценка имеющегося опыта и выделение в нем элементов, тождественных новому опыту (тиражируемой практике);

- изучение тиражируемого опыта, знакомство с описанием практики не только через информационный ресурс ГИС ЖКХ, но и через другие источники информации, (публикации в печатных и электронных изданиях, доклады на конференциях и семинарах, методические рекомендации и др.);

– освоение тиражируемой практики с консультационной поддержкой ее авторов-разработчиков (очное и дистанционное консультирование, проведение семинаров и вебинаров, дискуссионные площадки, мастер-классы, стажировки и т.д.);

– разработка вариантов тиражирования успешной практики с учетом конкретных особенностей ее реализации в иных условиях и иными исполнителями.

Повышение уровня квалификации персонала ЖКХ. Работа по повышению квалификации по вопросам модернизации технологий и содержания обучения в соответствии с внедрением новых технологий управления ЖКХ предполагает следующие шаги:

1) выявление образовательных запросов потребителей заказчиками и производителями образовательных услуг;

2) формирование образовательного заказа учреждениям системы дополнительного профессионального образования (ДПО) с использованием механизмов партнерского взаимодействия производителей этих услуг с их потребителями, заказчиками и инвесторами;

3) использование/тиражирование уже имеющихся образовательных услуг по переподготовке и повышению квалификации;

4) реагирование системы ДПО на запросы потребителей и заказчиков через предложение имеющихся или создание новых образовательных программ (их модулей);

5) осуществление государственно-общественной профессиональной экспертизы образовательных программ и их модулей;

6) осуществление процесса обучения по модульным образовательным программам;

7) сертификации специалистов по результатам обучения.

Смета проекта представлена в таблице 2.

Планируемые конкретные результаты проекта. Среди конкретных результатов проекта можно выделить:

– утвержденная методика оценки качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования;

– внедрение системы мониторинга эффективности управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета;

Таблица 2

Общая смета проекта

| Мероприятие | Ед. измерения | | Общий объем финансирования, руб. |
|---|---------------------------|-----|----------------------------------|
| разработка методики оценки эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования | не требует финансирования | | |
| разработка и внедрение системы мониторинга развития ЖКХ муниципалитета | | | 320 000 |
| запуск информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования | | | 60 000 |
| тиражирование лучших практик модернизации ЖКХ | не требует финансирования | | |
| повышение уровня квалификации персонала ЖКХ | 35 000 | 150 | 5 250 000 |
| Итого | | | 5 630 000 |

– удовлетворенность граждан качеством жилищно-коммунальных услуг – 90 %;

– формирование информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;

– организация повышения квалификации персонала ЖКХ – 150 специалистов.

Таким образом, рассмотрев направления совершенствования оценки развития жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, можно сделать следующие выводы.

1. Основными направлениями развитие ЖКХ муниципальных образований становятся: техническая и организационная модернизация системы предоставления жилищно-коммунальных услуг; повышение энергоэффективности жилого фонда на этапе эксплуатации; повышение уровня квалификации персонала ЖКХ, включающее специализированные подготовительные курсы и обучение персонала; создание условий для привлечения инвестиций в модернизацию коммунальных предприятий; введение рейтингов эффективности управляющих компаний (поощрение лучших управляющих компаний); усиление контроля за качеством и надежностью оказания жилищно-коммунальных услуг населению муниципальных образований; внедрение передовых технологий в систему государственного управления развитием ЖКХ; усиление ответственности за несоблюдение установленных законодательством требований в сфере благоустройства муниципалитета; привлечение общественных объединений граждан к контролю за оказанием жилищно-коммунальных услуг.

2. Реализации указанных направлений будет способствовать реализация проекта оценки качества оказания жилищно-коммунальных услуг, оказываемых населению на территории муниципального образования «Индекс качества жилищно-коммунальных услуг». Основной целью реализации проекта является повышение качества жилищно-коммунальных услуг и повышение уровня удовлетворенности граждан качеством таких услуг.

3. Основными мероприятиями проекта выступают: разработка методики оценки эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования; запуск системы мониторинга развития ЖКХ муниципалитета, с целью выявления текущих проблем и востребованных гражданами, а также определения мероприятий, направленных на повышение эффективности управления такими объектами; запуск информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;

формирование механизма тиражирования лучших практик модернизации ЖКХ; организация повышения уровня квалификации персонала ЖКХ.

4. Среди конкретных результатов проекта можно выделить: утвержденная методика оценки качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования; внедрение системы мониторинга эффективности управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета; удовлетворенность граждан качеством жилищно-коммунальных услуг – 90 %; формирование информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования; организация повышения квалификации персонала ЖКХ – 150 специалистов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Комплексное социально-экономическое развитие муниципальных образований невозможно обеспечить без эффективного развития жилищно-коммунального хозяйства, выступающего важнейшей составляющей системы жизнеобеспечения населения и наиболее социально значимым сектором экономики муниципалитета.

Исследование теоретических основ оценки развития жилищно-коммунального хозяйства на муниципальном уровне, показало, что жилищно-коммунальное хозяйство муниципального образования представляет собой часть муниципального хозяйства, включающую в себя совокупность экономических субъектов различных форм собственности, осуществляющие деятельность на территории муниципального образования с целью повышения эффективного и полного удовлетворения потребностей населения в услугах, связанных с формированием комфортной среды обитания. Особенности ЖКХ муниципального образования являются: большая социальная значимость, так как практически все объекты ЖКХ непосредственно обеспечивают потребности жителей муниципального образования; высокий удельный вес муниципальной собственности при наличии других форм собственности в системе ЖКХ; взаимосвязь и взаимозависимость многих отраслей ЖКХ между собой и с другими сферами деятельности на данной территории (к примеру, водопровод и канализация, пассажирский транспорт и дороги, коммунальная энергетика и жилищное хозяйство); тесная взаимосвязь производства и потребления услуг и многих видов продукции в составе ряда отраслей ЖКХ, что особенно характерно для пассажирского транспорта, энергетических систем.

Система управления ЖКХ представляет собой единый механизм, каждый элемент которого выполняет предназначенную ему функцию, взаимосвязанную с функциями других элементов, и основанный на ряде принципов. Среди них можно выделить: приоритет социальных и

муниципальных интересов над отраслевыми, ведомственными и локальными; ориентация на различные формы собственности в ЖКХ, включая муниципальную, коллективную, частную; постепенное перераспределение управления и передача ряда управленческих функций в области ЖКХ на местный уровень (местным органам власти на уровне муниципальных образований); разделение функций заказчика и подрядчика и привлечение в ЖКХ подрядных организаций различных форм собственности на договорной основе; нормативный принцип ресурсообеспеченности и выделение различных уровней обслуживания населения и прочих потребителей в системе ЖКХ муниципального образования; привлечение населения к активному участию в сфере ЖКХ в различных формах.

Развития сферы ЖКХ, важно воспринимать ее комплексно, учитывая равную важность трех следующих аспектов: технический аспект – развитие инфраструктуры, повышение надежности систем жизнеобеспечения, оптимизация схем производства и реализации услуг, в том числе за счет внедрения инноваций; экономический аспект – обеспечение экономической обоснованности расходов на содержание жилищного фонда и коммунального комплекса; социальный аспект – учет особенностей различных групп населения, проживающих в многоквартирных домах.

Оценка эффективности развития ЖКХ и соответствующих мероприятий является важнейшим этапом управления и включает в себя оценку следующих групп показателей: показатели, характеризующие жилищную сферу; показатели, характеризующие коммунальную сферу; показатели, характеризующие развитие ЖКХ; показатели, характеризующие результаты деятельности предприятий ЖКХ.

Проведенный анализ практики оценки развития жилищно-коммунального хозяйства района Ново-Переделкино города Москвы, свидетельствует о том, что жилищно-коммунальный комплекс района Ново-Переделкино города Москвы представляет собой отлаженную инфраструктуру, работающих в комплексе муниципальных предприятий и

организаций, благодаря которым поддерживается высокий уровень содержания помещений жилого и нежилого фонда на надлежащем уровне при полном соблюдении санитарно-гигиенических норм, норм ГОСТов и СНИПов.

Управление жилищно-коммунальным хозяйством района Ново-Переделкино возложено на отдел по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района. Свою деятельность Отдел осуществляет в соответствии с Положением об отделе жилищно-коммунального хозяйства районной управы Ново-Переделкино. К основным задачам Отдела относятся: создание необходимых условий устойчивой работы объектов жилищно-коммунального хозяйства, расположенных на территории района независимо от их ведомственной принадлежности и поддержания территории района в соответствии с санитарными нормами; взаимодействие с предприятиями и подрядными организациями, обслуживающими и эксплуатирующими жилищно-коммунальное хозяйство, инженерные коммуникации и территорию района.

За анализируемый период удовлетворенность населения района Ново-Переделкино жилищно-коммунальными услугами повысилась. Однако сохраняются нерешенными ряд проблем: снижение объемов инвестиций в объекты капитального строительства в связи с уменьшением доходной части бюджетов; сложность получения кредитов, ухудшение условий кредитования; высокий уровень износа сетей коммунальной инфраструктуры; отсутствие механизмов привлечения частных инвестиций и кредитных ресурсов в строительство и модернизацию объектов жилищно-коммунального хозяйства; низкий уровень собираемости платежей за жилищно-коммунальные услуги в отдельных муниципальных образованиях; низкая энергетическая эффективность жилищного фонда; отсутствие адекватной информации не позволяет реализовывать на практике основные принципы программно-целевого подхода к управлению.

Основными направлениями развитие ЖКХ муниципальных образований становятся: техническая и организационная модернизация системы предоставления жилищно-коммунальных услуг; повышение энергоэффективности жилого фонда на этапе эксплуатации; повышение уровня квалификации персонала ЖКХ, включающее специализированные подготовительные курсы и обучение персонала; создание условий для привлечения инвестиций в модернизацию коммунальных предприятий; введение рейтингов эффективности управляющих компаний (поощрение лучших управляющих компаний); усиление контроля за качеством и надежностью оказания жилищно-коммунальных услуг населению муниципальных образований; внедрение передовых технологий в систему государственного управления развитием ЖКХ; усиление ответственности за несоблюдение установленных законодательством требований в сфере благоустройства муниципалитета; привлечение общественных объединений граждан к контролю за оказанием жилищно-коммунальных услуг.

Реализации указанных направлений будет способствовать реализация проекта оценки качества оказания жилищно-коммунальных услуг, оказываемых населению на территории муниципального образования «Индекс качества жилищно-коммунальных услуг». Основной целью реализации проекта является повышение качества жилищно-коммунальных услуг и повышение уровня удовлетворенности граждан качеством таких услуг.

Основными мероприятиями проекта выступают: разработка методики оценки эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования; запуск системы мониторинга развития ЖКХ муниципалитета, с целью выявления текущих проблем и востребованных гражданами, а также определения мероприятий, направленных на повышение эффективности управления такими объектами; запуск информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования;

формирование механизма тиражирования лучших практик модернизации ЖКХ; организация повышения уровня квалификации персонала ЖКХ.

Среди конкретных результатов проекта можно выделить: утвержденная методика оценки качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования; внедрение системы мониторинга эффективности управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета; удовлетворенность граждан качеством жилищно-коммунальных услуг, %; формирование информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования; организация повышения квалификации персонала ЖКХ.

По результатам проведенного исследования, можно сформулировать ряд рекомендаций в адрес Управы района Ново-Переделкино города Москвы:

- разработать и представить на согласование в Департамент жилищно-коммунального хозяйства города Москвы методику оценки качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению района;
- обеспечить внедрение системы мониторинга эффективности управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета;
- сформировать и поддерживать в актуальном состоянии информационный ресурс о состоянии жилищно-коммунального хозяйства района;
- организовать повышение квалификации специалистов сектора ЖКХ района.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Жилищный кодекс Российской Федерации [Текст] от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ (ред. от 03 апреля 2018 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2005. – № 1 (часть 1). – Ст. 14.
2. О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : федер. закон от 21 июля 2014 года № 209-ФЗ (ред. от 31 декабря 2017 года) // Собр. законодательства. Рос. Федерации. – 2014. – № 30 (часть I). – Ст. 4210.
3. О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : федер. закон от 21 июля 2007 года № 185-ФЗ (ред. от 31 декабря 2017 года) // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2007. – № 30. – Ст. 3799.
4. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» [Текст] : Постановление правительства РФ от 30 декабря 2017 года № 1710 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2018. – № 3. – Ст. 546.
5. Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 года [Текст] : Распоряжение правительства РФ от 26 января 2016 года № 80-р // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2016. – № 5. – Ст. 758.
6. ГОСТ Р 56533-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания внутридомовых систем холодного водоснабжения многоквартирных домов. Общие требования [Электронный ресурс] : Приказ Росстандарта от 29 июля 2015 года № 1003-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. ГОСТ Р 56536-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Услуги содержания внутридомовых систем электроснабжения многоквартирных домов. Общие требования [Электронный ресурс] : Приказ Росстандарта от 29 июля 2015 года № 1006-ст // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. Амелина, Р. Н. Оценка современного состояния и развития жилищно-коммунального хозяйства РФ [Текст] : сб. материалов Всероссийской научно-практической конференции «Учет, анализ, аудит и статистика: исследование тенденций и перспективы развития» / Р. Н. Амелина, В. С. Лучкина. – Дагестан : Дагестанский государственный университет народного хозяйства, 2016. – С. 339-345.

9. Андреева, О. В. Роль муниципальных программ в развитии жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : материалы межвузовской научно-практической конференции с международным участием «ЖКХ: вектор стратегического развития на современном этапе» / О. В. Андреева, К. Н. Самойлова, А. А. Суховеева. – Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), 2017. – С. 18-24.

10. Баринов, В. А. Теория систем и системный анализ в управлении организациями [Электронный ресурс] : Справочник: учебное пособие / А. А. Денисов, Л. С. Болотова, В. Н. Волкова, В. А. Дуболазов – М. : Финансы и статистика, 2015. 847 с. – URL : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=78912&sr=1> .

11. Баялиев, А. А. Теоретические аспекты управления жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] / А. А. Баялиев // Бизнес и общество. – 2017. – № 2 (14). – С. 19-22.

12. Блаженкова, Н. А. Развитие системы управления в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства региона [Текст] : монография /

Н. А. Блаженкова, Г. М. Зарипова, И. Р. Зарипова, А. И. Хисаева. – Уфа : Изд-во Уфимского государственного нефтяного технического университета, 2016. – 172 с.

13. Бумаженко, Н. Ф. Оценка уровня качества услуг жилищно-коммунального хозяйства с помощью методики А.А. Чалиева [Текст] / Н. Ф. Бумаженко // Молодой ученый. – 2016. – №11. – С. 619-622.

14. Галиев, Г. Т. Социальный аудит - важный фактор в исследованиях проблем жилищно-коммунального хозяйства России [Текст] / Г. Т. Галиев, И. З. Гимаев // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. – 2016. – № 1 (15). – С. 50-53.

15. Грахов, В. П. Жилищно-коммунальное хозяйство как фактор развития на мезоуровне [Текст] / В. П. Грахов, С. А. Мохначев, Ю. Г. Кислякова, О. Ф. Калинина // Региональная экономика: теория и практика. – 2015. – № 27 (402). – С. 2-11.

16. Грачева, И. И. Основные подходы к инновационному развитию жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : материалы III Межвузовской научно-практической конференции «Развитие современного общества в условиях реформ: вопросы экономики и управления» / Под общ. редакцией Е.В. Королюк / И. И. Грачева. – Краснодар : Изд-во Краснодарский центр научно-технической информации, 2014. – С. 46-50.

17. Дмитриева, Н. В. Анализ современного состояния отрасли ЖКХ [Текст] / Н. В. Дмитриева // Апробация. – 2016. – № 6 (45). – С. 76-79.

18. Дятел, Е. П. Экономическая сущность и формы реализации жилищно-коммунальных услуг [Текст] : монография / Е. П. Дятел. – М. : БИБКМ, 2012. – 144 с.

19. Ерохин, Д. В. Методы управления и оценки результатов инновационной деятельности в системе жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : [монография] / Д. В. Ерохин, Е. И. Сорокина, А. В. Нахабин. – Брянск : Изд-во БГТУ, 2015. – 188 с.

20. Жаикбаева, Ж. А. Муниципальное управление жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] : сб. научных трудов IX региональной научно-практической конференции и XXXIX студенческой научной конференции «Проблемы управления социально-экономическими системами в условиях инновационного развития. Студент и научно-технический прогресс» / Ж. А. Жаикбаева. – Челябинск : Изд-во Энциклопедия, 2015. – С. 373-375.

21. Кемайкин, Н. К. Социально-экономические проблемы управления жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] : сб. научных трудов «Контроллинг услуг» / Н. Кемайкин. – Калуга : НП «Объединение контроллеров», 2016. – С. 99-102.

22. Климов, М. В. Актуальные вопросы управления жилищно-коммунальным хозяйством региона [Текст] / М. В. Климов // Вестник Владимирского государственного университета имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. Серия: Экономические науки. – 2016. – № 4 (10). – С. 5-7.

23. Кожевников, С. А. Жилищно-коммунальное хозяйство региона : состояние, проблемы, перспективы [Текст] / С. А. Кожевников. – Вологда : ИСЭРТ РАН, 2015. – 138 с.

24. Кондратьева, М. Н. Жилищно-коммунальное хозяйство в системе местного самоуправления [Текст] : монография / М. Н. Кондратьева. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. – 287 с.

25. Косенко, С. Г. Совершенствование системы управления жилищно-коммунальным хозяйством (на примере МО г. Армавира) [Текст] : монография / С. Г. Косенко, Е. Н. Ярмонова. – Армавир : Чайка А. Н., 2015. – 161 с.

26. Кулчаева, З. И. Развитие жилищно-коммунального хозяйства как важное направление социально-экономического развития региона [Текст] : Материалы всероссийской научно-практической конференции. Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) Северо-Кавказского федерального

университета в г. Пятигорске «Тенденции и императивы управления бизнес-процессами и отраслевыми рынками в обеспечении устойчивого развития региона» / З. И. Кулчаева, Т. Н. Неровня. – Кисловодск : Изд-во Учебный центр «Магистр», 2015. – С. 70-73.

27. Куприн, А. А. Основные направления совершенствования управления жилищно-коммунальным хозяйством и пути их решения [Текст] / А. А. Куприн // Транспортное дело России. – 2016. – № 4. – С. 27-29.

28. Ларин, С. Н. Инструментарий оценки качества жилищно-коммунальных услуг [Текст] / С. Н. Ларин // Экономические исследования и разработки. – 2018. – № 1. – С. 68-77.

29. Ларин, С. Н. Современные преобразования в сфере жилищно-коммунального хозяйства и методы оценки качества жилищно-коммунальных услуг [Текст] / С. Н. Ларин // Теория и практика актуальных исследований. – 2017. – № 17. – С. 94-101.

30. Ларионова, Ю. В. Управление развитием жилищно-коммунального комплекса мегаполиса [Текст] : монография / Ю. В. Ларионова, А. Н. Ларионов. – М. : Изд-во СГУ, 2013. – 143 с.

31. Лишманова, Н. А. Жилищно-коммунальное хозяйство России: состояние и проблемы [Текст] : материалы международной научно-практической конференции: в 4-х частях «Фундаментальные и прикладные направления модернизации современного общества: экономические, социальные, философские, политические, правовые, общенаучные аспекты» / Ответственный редактор Н.Н. Понарина, С.С. Чернов / Н. А. Лишманова. – Энгельс : Изд-во: Общество с ограниченной ответственностью «Академия управления», 2015. – С. 56-58.

32. Макаров, Д. В. Исторические аспекты развития жилищно-коммунального хозяйства в России (XVII–XXI вв.) [Текст] : монография / Д. В. Макаров, И. А. Зайцева, О. Р. Андреева, Н. В. Целовальникова, Ю. Е. Острякова. – Иваново : ЛИСТОС, 2015. – 72 с.

33. Макурова, Е. И. Роль системного подхода к управлению жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета [Текст] : сб. материалов IX Всероссийской научно-практической конференции молодых ученых с международным участием «Россия молодая» / Отв. редактор С. Г. Костюк / Е. И. Макурова, Н. Н. Егорова. – Кемерово : Кузбасский государственный технический университет им. Т.Ф. Горбачева, 2017. – С. 710-735.

34. Марушко, М. В. Современное развитие жилищно-коммунального хозяйства: результаты и перспективы [Текст] : сб. материалов международной научно-технической конференции молодых ученых БГТУ им. В.Г. Шухова / М. В. Марушко. – Белгород : Изд-во Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова, 2015. – С. 2367-2371.

35. Масянова, Н. Н. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: оценка и перспективы [Текст] / Н. Н. Масянова // Транспорт и сервис. – 2017. – Т. 5. – С. 53-59.

36. Мурушкина, Е. В. Муниципальное управление жилищно-коммунальным хозяйством города [Текст] : сб. научных трудов «Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук» / Отв. ред. М. В. Поляков / Е. В. Мурушкина, С. Н. Клёнов. – Рязань : Рязанский институт развития образования, 2017. – С. 29-31.

37. Недведцкий, В. М. Жилищно-коммунальное хозяйство: особенности регулирования и направления его совершенствования [Текст] / В. М. Недведцкий // Экономика и банки. – 2015. – № 1. – С. 42-46.

38. Павленков, М. Н. Управление предприятием жилищно-коммунального хозяйства города на основе контроллинга [Текст] : монография / М. Н. Павленков, Н. К. Кемайкин, И. М. Павленков. – М : Авт. некоммерческая орг. «Акад. менеджмента и бизнес-администрирования», 2016. – 209 с.

39. Путилина, И. Н. Программно-целевое управление развитием жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : сб. научных статей третьей международной школы молодых ученых в области экономики и права на юге России / И. Н. Путилина, Е. А. Бабенко. – М. : Изд-во АНО «Научно-исследовательский институт истории, экономики и права», 2016. – С. 119-122.
40. Ревин, Н. А. Формирование системы мониторинга экономической безопасности предприятий жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : автореф. дис. ... канд. эконом. наук / Н. А. Ревин. – М., 2017. – 24 с.
41. Ручкина, Г. Ф. Правовое регулирование управления жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] : монография / Г. Ф. Ручкина, О. Н. Петюкова, М. В. Демченко, Я. А. Ключникова, Е. Л. Венгеровский. – М. : Изд-во «Русайнс», 2016. – 142 с.
42. Ряховская, А. Н. Коммунальная деятельность как сфера общественных благ и естественной монополии [Текст] : монография / А. Н. Ряховская, Ф. Г. Таги-Заде. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2012. – 96 с.
43. Ряховская, А. Н. Проблемы антикризисного управления жилищно-коммунальным хозяйством в муниципальных образованиях [Текст] : монография / А. Н. Ряховская – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 164 с.
44. Ряховская, А. Н. Развитие финансирования в жилищно-коммунальном хозяйстве [Текст] : монография / А. Н. Ряховская, А. К. Шрейбер, А. Н. Кириллова и др. / Под ред. проф. А. Н. Ряховской – М. : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 256 с.
45. Ряховская, А. Н. Тарифная и ценовая политика в жилищной и коммунальной сферах [Текст] : монография / А. Н. Ряховская, Ф. Г. Таги-Заде. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 124 с.
46. Савин, К. Н. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства [Текст] : монография / Под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б. И. Герасимова / К. Н. Савин. – Тамбов : Изд-во Тамбовского государственного технического университета, 2004. – 192 с.

47. Салуквадзе, И. М. Состояние и развитие жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации [Текст] / И. М. Салуквадзе // Международное научное издание Современные фундаментальные и прикладные исследования. – 2015. – № 4 (19). – С. 160-165.

48. Сафарова, И. М. Развитие системы управления жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] / И. М. Сафарова // Школа университетской науки: парадигма развития. – 2014. – № 4 (14). – С. 48-50.

49. Сергеев, С. С. Управление жилищно-коммунальным хозяйством в России: особенности и направления развития [Текст] : материалы VI Международной (очно-заочной) научно-практической конференции «Актуальные проблемы управления: теория и практика» / С. С. Сергеев. – Саратов : Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2016. – С. 178-182.

50. Тимошин, Р. С. Финансовое управление жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования [Текст] / Р. С. Тимошин // Экономика и социум. – 2015. – № 3-2 (16). – С. 953-955.

51. Унежева, В. А. Основные проблемы развития системы управления жилищно-коммунальным хозяйством в России [Текст] : сб. научных трудов «Образование, наука, производство» / В. А. Унежева. – Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, 2015. – С. 4321-4325.

52. Фаттахов, Р. В. Методические аспекты оценки результативности деятельности региональных органов власти по управлению жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] / Р. В. Фаттахов, М. М. Низамутдинов // Управленческие науки. – 2016. – № 3. – С. 67-75.

53. Харченко, К. В. Развитие жилищно-коммунального хозяйства как предмет стратегического планирования [Текст] / К. В. Харченко // Управление городом: теория и практика. – 2015. – № 2. – С. 55-62.

54. Хачатурьянц, Ю. И. Основные проблемы управления жилищно-коммунальным хозяйством в муниципальных образованиях [Текст] :

материалы международной научно-практической конференции, посвященной 50-летию юбилею кафедры Социальных наук и государственного управления МГОУ «Актуальные проблемы государственного и муниципального управления в условиях глобализационных процессов в мире» / Ответственный редактор Г. И. Пещеров / Ю. И. Хаятурьянц. – М. : Московский государственный университет, 2015. – С. 533-535.

55. Шугаева, И. В. Теоретические аспекты государственного регулирования системы управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципального образования [Текст] / И. В. Шугаева, О. Н. Кушнерова // Ученые заметки ТОГУ. – 2015. – Т. 6. – № 4. – С. 12-18.

56. Шумилова, Е. Ю. К вопросу о развитии жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Е. Ю. Шумилова // Международное научное издание Современные фундаментальные и прикладные исследования. – 2017. – № 2-2 (25). – С. 192-198.

57. Щекин, В. Управление жилищно-коммунальным хозяйством и возникающие проблемы [Текст] : сб. материалов II Международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы экономики и управления» / В. Щекин В., В. Н. Аксенов. – Архангельск : Частное образовательное учреждение высшего образования «Институт управления», 2015. – С. 143-145.

58. Щепин, Д. И. Особенности организации управления жилищно-коммунальным хозяйством в Уссурийском городском округе [Текст] / Д. И. Щепин // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. – 2015. – № 17. – С. 70-75.

59. Юрков, Д. В. Регулирование жилищно-коммунального хозяйства в России [Текст] : монография / Д. В. Юрков. – Архангельск : КИРА, 2016. – 143 с.

60. Якимчук, Н. Н. Ориентация управления муниципальным жилищно-коммунальным хозяйством и его организациями на эффективное и

безопасное развитие [Текст] / Н. Н. Якимчук, О. С. Попова // Научный альманах. – 2016. – № 5-1 (19). – С. 353-355.

61. Якимчук, Н. Н. Ориентация управления муниципальным жилищно-коммунальным хозяйством и его организациями на эффективное и безопасное развитие [Текст] / Н. Н. Якимчук, О. С. Попова // Научный альманах. – 2016. – № 5-1 (19). – С. 353-355.

62. Ярмонова, Е. Н. Совершенствование управления жилищно-коммунальным хозяйством на уровне муниципальных образований [Текст] / Е. Н. Ярмонова, Ф. К. Пашалиева // Kant: Экономика и управление. – 2015. – № 1 (4). – С. 36-40.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Функции отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства Управы района Ново-Переделкино города Москвы

Организует работу по содержанию, ремонту и уборке внутриквартальных проездов и дворовых территорий, озеленению объектов третьей категории, сбору и вывозу к местам переработки образующихся твердых бытовых отходов, отлову безнадзорных животных.

Организует и контролирует работу по уборке и санитарной очистке, благоустройству территории района.

Обеспечивает устойчивую работу объектов жилищно-коммунального хозяйства независимо от их ведомственной принадлежности.

В порядке, установленном правовыми актами города Москвы, организует и оборудует места для выгула собак.

Осуществляет контроль за состоянием подвалов и чердаков, освещением территории домовладений, дворов и внутриквартальных проездов.

Контролирует деятельность ДЕЗ, ведомственных жилищных организаций, ЖСК по вопросам, касающимся содержания, ремонта и эксплуатации жилищного фонда, объектов внешнего благоустройства, санитарной очистки территории района, уборки и ремонта дорог и тротуаров.

Осуществляет контроль за ходом работ по сезонной подготовке жилищного фонда, в том числе учреждений образования и здравоохранения.

Организует работу по уборке территории при проведении массовых мероприятий и праздничному оформлению территории района.

Совместно с территориальными подразделениями Государственной автомобильной инспекции организует работу по сбору и вывозу брошенного разукомплектованного автомобильного транспорта, обеспечивает эвакуацию бесхозного автотранспорта согласно правовым актам города Москвы.

Организует и принимает участие в проведении работ по сносу гаражей и металлических тентов типа “ракушка”, “пенал”, установленных без разрешительной документации на инженерных сетях, газонах, детских площадках и т. д. на территории района.

Взаимодействует с Муниципальной жилищной инспекцией и Административно-технической инспекцией по вопросам принятия мер к нарушителям правил и норм эксплуатации и содержания жилищного фонда на территории района.

Осуществляет контроль за использованием по назначению нежилых помещений предприятий, учреждений и организаций вне зависимости от форм их собственности.

Участвует в реализации программ и проектов строительства и реконструкции на подведомственной территории.

Осуществляет контроль за выполнением заказа на проектирование и строительство на территории района жилых домов, объектов образования, здравоохранения, социально-бытового назначения, культуры и спорта в соответствии с утвержденной программой социально-экономического и градостроительного развития района, а также иных объектов.

Осуществляет контроль за выполнением заказа на строительство автостоянок.

Ведет учет нуждающихся в предоставлении мест на автостоянках и предоставляет такие места, контролирует работу по строительству и эксплуатации ГСК и АСК, организует работу гаражностояночной комиссии Управы.

Принимает меры по ликвидации самовольно построенных объектов.

Совместно с административно-технической инспекцией и Государственной противопожарной службой осуществляет контроль за порядком проведения работ, связанных с разрытием.

Готовит документацию, необходимую для согласования размещения стационарных автозаправочных станций. Участвует в разработке предложений главе Управы по изменению маршрутов, режима работы, организации остановок городского наземного транспорта.

Совместно с территориальными подразделениями Государственной автомобильной инспекции определяет и устанавливает порядок и условия организации движения транспорта.

Паспорт проекта
«Индекс качества жилищно-коммунальных услуг»

| | |
|---|--|
| Цель проекта | повышение качества жилищно-коммунальных услуг и повышение уровня удовлетворенности граждан качеством таких услуг |
| Задачи проекта | <ul style="list-style-type: none"> – создание системы оценки качества оказания жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования; – выявление актуальных проблем в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг населению муниципалитета; – повышение публичности для граждан и общественности результатов работы органов местного самоуправления в сфере обеспечения граждан жилищно-коммунальными услугами на территории муниципального образования; – внедрение в практику принятия управленческих решений органами местного самоуправления при формировании соответствующих программ по модернизации объектов коммунальной инфраструктуры результатов комплексной оценки; – обеспечение распространение лучших практик в сфере модернизации объектов коммунальной инфраструктуры |
| Способ достижения цели (мероприятия проекта) | <ul style="list-style-type: none"> – разработать методiku оценки эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования; – запустить систему мониторинга развития ЖКХ муниципалитета, с целью выявления текущих проблем и востребованных гражданами, а также определения мероприятий, направленных на повышение эффективности управления такими объектами; – запустить информационный ресурс, содержащий информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства |

| | |
|---|--|
| | <p>муниципального образования;</p> <ul style="list-style-type: none"> – сформировать механизм тиражирования лучших практик модернизации ЖКХ; – организовать повышение уровня квалификации персонала ЖКХ. |
| Результаты проекта | <ul style="list-style-type: none"> – утвержденная методика оценки качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования; – внедрение системы мониторинга эффективности управления жилищно-коммунальным хозяйством муниципалитета; – удовлетворенность граждан качеством жилищно-коммунальных услуг – 90 %; – формирование информационного ресурса, содержащего информацию о состоянии жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования; – организация повышения квалификации персонала ЖКХ – 150 специалистов. |
| Общий объем финансирования проекта | 5 630 000 руб. |