

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт сервиса и отраслевого управления

**Кафедра: Сервисного инжиниринга и правового обеспечения
в жилищно-коммунальном и строительном комплексе
43.03.01. «Сервис»**

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

И.о. зав. кафедрой СИиПОСК

_____ А.Б. Храмцов

« _____ » _____ 20__ г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ
КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ: ПРОБЛЕМЫ И
РЕШЕНИЯ
(НА МАТЕРИАЛАХ ГОРОДА ТЮМЕНИ)**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к бакалаврской работе**

РУКОВОДИТЕЛЬ:

к.и.н., доцент

_____ А.Б. Храмцов

РАЗРАБОТЧИК:

студент группы СЖКбп - 16 -

1 очного обучения 4 курса

Фараносова Н.А.

НОРМОКОНТРОЛЕР:

_____ И.В. Зубарева

Бакалаврская работа
защищена с оценкой

Секретарь ГЭК _____

Н.Г.Медведева

Тюмень, 2020

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ**

**КАФЕДРА СЕРВИСНОГО ИНЖИНИРИНГА И ПРАВОВОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ И СТРОИТЕЛЬНОМ
КОМПЛЕКСЕ**

УТВЕРЖДАЮ

И.о.зав. кафедрой
_____ А.Б. Храмцов

(подпись)

« _____ » _____ 20 ____ г

ЗАДАНИЕ

на выпускную бакалаврскую работу

ФИО обучающегося Фараносова Наталья Андреевна

ФИО руководителя ВБР Храмцов Александр Борисович

Тема ВКР Организация деятельности управляющих компаний в сфере
жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования: проблемы
и решения (на материалах города Тюмени)

утверждена приказом по институту от 30.04.2020 № 03-3050/143-а

Срок предоставления завершённой ВБР на кафедру «20» июня 2020 г.

Исходные данные к ВКР нормативно-правовая база, статистические данные,
материалы практики, периодическая печать, научная литература, интернет
ресурсы

Содержание пояснительной записки

Наименование главы, раздела	% объема ВКР/ДП	Дата выполнения
Глава 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ В РОССИИ	40%	15.05.2020
1.1. Организационные основы управления многоквартирными домами в России	20%	30.04.2020- 05.05.2020
1.2. Правовое регулирование в сфере управления многоквартирными домами в России	20%	06.05.2020 - 12.05.2020
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В ГОРОДЕ ТЮМЕНИ	60%	19.06.2020
2.1 Анализ рынка управляющих компаний города Тюмени	30%	15.05.2020- 30.05.2020
2.2 Проблемы организации деятельности управляющих компаний в сфере жилищно- коммунального хозяйства и пути их решения	30%	01.06.2020 - 18.06.2020

Всего листов графической части ВКР _____ 10

Дата выдачи задания 30.04.2020 _____ А.Б.
Храмцов

Задание принял к исполнению _____

Н.А. Фараносова

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ В РОССИИ.....	7
1.1. Организационные основы управления многоквартирными домами в России.....	7
1.2. Правовое регулирование в сфере управления многоквартирными домами в России.....	14
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В ГОРОДЕ ТЮМЕНИ.....	23
2.1. Анализ рынка управляющих компаний города Тюмени.....	23
2.2. Проблемы организации деятельности управляющих компаний в сфере жилищно-коммунального хозяйства и пути их решения.....	35
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	43
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	47
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	59

ВВЕДЕНИЕ

Многоквартирный дом – это место для проживания большого количества людей. Его содержание необходимо не только для комфорта граждан, но и для безопасности, что требует больших усилий и денежных затрат. Техническую эксплуатацию дома проводят организации, которые выбрали самими жильцы. Необходимо содержать дом в состоянии, соответствующем нормам и требованиям, которым должно отвечать жилое помещение.

Предоставление жилищно-коммунальных услуг является сложным процессом, не только с технической стороны, но и с социальной. Данные услуги получают практически все граждане, независимо от их социального статуса, материального положения или жизненной позиции. Что и является причиной больших разногласий в данной сфере, а также низкой удовлетворенностью [49, С. 70].

При этом, удовлетворенность зависит не только от многообразия мнений и разного видения идеального дома, но и от технической составляющей, которая включает в себя как коммунальную инфраструктуру города, часто не отвечающей необходимым требованиям, так и состояние самого многоквартирного дома и возможность проведения в нем определенных работ.

Многие собственники жилья негативно отзываются о качестве работы управляющих компаний. При этом далеко не каждый житель многоквартирного дома подробно знает о проблемах, с которыми сталкивается управляющая компания при осуществлении процесса управления многоквартирным домом. В этой связи ключевая роль в обеспечении

стабильного функционирования жилищного хозяйства и коммунальной инфраструктуры играет грамотная стратегия становления и деятельности управляющих компаний как институтов обслуживания жилых домов.

Актуальность темы обусловлена сложностью всестороннего определения перспектив создания и развития управляющих компаний ЖКХ, а также наличием достаточно большого количества проблем данной сферы.

Объект исследования – управляющие компании в сфере ЖКХ в городе Тюмени, предмет – проблемы и перспективы их развития.

Цель исследования – провести анализ организации деятельности управляющих компаний в сфере жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, выявить проблемы и перспективы их развития.

Для чего необходимо решить следующие задачи:

1. Рассмотреть организационные основы управления МКД в России.
2. Ознакомиться с правовым регулированием в сфере управления МКД в России.
3. Провести анализ рынка управляющих компаний города Тюмени.
4. Выявить проблемы организации деятельности управляющих компаний в сфере ЖКХ и найти пути их решения.

Теоретической базой исследования являются научные труды русскоязычных авторов, таких как Ганченко Д.Н., Чайкиной А.Н., Буреевой М.С. и других по вопросам проблематики сферы жилищно-коммунального хозяйства,

развития сферы управления и менеджмента жилищно-коммунального хозяйства.

Эмпирической базой послужили нормативно-правовые акты Российской Федерации, Тюменской области и города Тюмени. В основе исследования лежат нормы Жилищного кодекса РФ, как главного законодательного акта в области регулирования вопросов жилищно-коммунального хозяйства. Также основой послужили статистические данные Федеральной служба государственной статистики, данные о вводе жилых домов на территории города Тюмени из итогов социально-экономического развития города, данные с сайтов Реформа ЖКХ, ГИС ЖКХ о деятельности управляющих организаций, структуре аварийного жилищного фонда, основных нарушениях управляющими организациями, проводимых проверках и др. В исследовании также были анализированы результаты опроса жителей многоквартирных домов, находящихся под управлением следующих управляющих организаций: Русь, Суходолье, Брусника. Управление домами Тюмень

Данная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и двух приложений, содержание которых определяется целью, задачами и логикой исследования.

Первая глава отражает организационно-правовые основы управления многоквартирным жилищным фондом в России.

Во второй главе рассмотрен результат анализа деятельности управляющих компаний города Тюмени: Суходолье, Русь, Брусника. Управление домами Тюмень,

анализ проведенного опроса жителей многоквартирных домов, находящихся под управлением данных организаций, рассмотрены основные факторы, влияющие на деятельность управляющих компаний в городе Тюмени.

Выпускная бакалаврская работа выполнена на кафедре «Сервисного инжиниринга и правового обеспечения в жилищно-коммунальном и строительном комплексе», института сервиса и отраслевого управления, Тюменского индустриального университета.

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ В РОССИИ

1.1. Организационные основы управления многоквартирными домами в России

Многоквартирный дом – это здание, имеющее две и более квартиры со своими выходами к месту общего пользования, что дается в положении постановления Правительства РФ «Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением...» [13, С. 62; 43, С. 69]. Под деятельностью по управлению многоквартирным домом (далее – МКД) понимается выполнение стандартов, направленных на достижение целей, установленных статьей 161 Жилищного кодекса Российской Федерации, а также определенных решением собственников помещений в многоквартирном доме [3, С. 60].

Согласно статье 161 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ), управление многоквартирным домом содержит следующие параметры [3, С. 60]:

- 1) обеспечение благоприятных и безопасных условий для жильцов этого дома;
- 2) содержание общего имущества этого многоквартирного дома надлежащим образом;
- 3) доступность пользования помещений и другого имущества многоквартирного дома;
- 4) соблюдение прав и законных интересов собственников многоквартирного дома;

- 5) решение вопросов пользования общим имуществом многоквартирного дома;
- 6) предоставление коммунальных услуг гражданам и обеспечение доступа к ним;
- 7) обеспечение готовности инженерных систем к предоставлению коммунальных услуг;
- 8) обеспечение работы иного оборудования, входящего в состав общего имущества;
- 9) соответствие качества услуг по управлению многоквартирного дома стандартам и правилам, установленных Правительством Российской Федерации.

Под надлежащим содержанием общего имущество принято понимать соблюдение норм законодательства Российской Федерации, в том числе санитарно-эпидемиологических норм, требований пожарной безопасности, норм защиты прав потребителей, требования пожарной безопасности, требования о техническом регулировании.

Управление в системе жилищно-коммунального хозяйства ориентировано на повышение качества услуг, на повышение инвестиционной привлекательности объектов жилищно-коммунального управления [42, С. 69].

Повышение качества жилищно-коммунальных услуг, в том числе предполагается за счет повышения конкуренции в сфере управления жилищным фондом, повышения эффективности управления. Конкуренция развивается за счет развития частных управляющих компаний, а также за счет возможности выбора способа управления.

В соответствии с требованиями, указанными в ст. 161 ЖК РФ, собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом [3, С. 60]:

1) непосредственное управление собственниками помещений;

2) управление ТСЖ, ТСН и иным специализированным жилищным или потребительским кооперативами;

3) управление управляющей организацией.

Отметим, что каждый из способов следует рассматривать исключительно как форму, которую можно наполнить совершенно разным содержанием. В связи с этим к выбору способа управления нужно относиться очень серьезно и учитывать следующие обстоятельства: инженерно-техническое состояние дома, степень его износа, год введения в эксплуатацию, коммерческую привлекательность дома, количество и социальный состав собственников (их количество, возраст и материальное благосостояние), наличие грамотных и энергичных лидеров из числа собственников жилья. Только с учетом всех перечисленных обстоятельств можно принять оптимальное решение. Каждый из способов управления имеет свои плюсы и минусы, качество управления зависит лишь от эффективности реализации управления тем или иным способом.

При осуществлении непосредственного управления собственниками помещений, поставку коммунальных ресурсов осуществляют также ресурсоснабжающие организации и региональный оператор, если речь идет о вывозе ТКО, при этом, ответственность за предоставление

ресурсов такие организации несут напрямую перед собственниками, в соответствии с заключенными договорами, правилами содержания общего имущества, правилами предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах. Непосредственно управлять своим домом могут только дома, количество собственников в которых не превышает 12 человек [47, С. 70].

Собственники самостоятельно выбирают подрядные организации по обслуживанию и ремонту дома на основании решений общего собрания жильцов.

Часть работ собственники могут проводить самостоятельно, например, уборку подъездов или придомовой территории, по составленному ими графику, чтобы сэкономить денежные средства.

Непосредственная форма управления многоквартирным домом – это способ, позволяющий собственникам помещений договариваться с подрядчиками о поддержании оптимального состояния дома.

Второй способ управления от первого отличается количеством собственников, здесь их должно быть больше 12 человек. При управлении многоквартирным домом товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом указанные товарищество или кооператив несут ответственность за содержание общего имущества в данном доме в соответствии с требованиями технических регламентов и установленных

Правительством Российской Федерации правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, за предоставление коммунальных услуг в зависимости от уровня благоустройства данного дома, качество которых должно соответствовать установленным требованиям [50, С. 70].

Указанные товарищество или кооператив могут оказывать услуги и (или) выполнять работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме своими силами или привлекать на основании договоров лиц, осуществляющих соответствующие виды деятельности.

При заключении договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией указанные товарищество или кооператив осуществляют контроль за выполнением управляющей организацией обязательств по такому договору, в том числе за оказанием всех услуг и (или) выполнением работ, обеспечивающих надлежащее содержание общего имущества в данном доме.

При управлении многоквартирным домом управляющей организацией необходимо помнить, что она является, в первую очередь коммерческой организацией, очень важно для нее не только качественно предоставить ресурсы, но и получить прибыль. В некоторых случаях оплата ее услуг будет выше, чем выполнение услуг самостоятельно, но при этом наличие материально-технической базы и опытных управленцев это оправдывает.

Управляющая организация ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за оказание всех услуг и выполненных работ, которые

необходимы для надлежащего содержания общего имущества.

Способ управления многоквартирным домом выбирается на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме и может быть выбран и изменен в любое время на основании его решения. Решение общего собрания о выборе способа управления является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме.

Самый распространенный способ управления многоквартирным домом – управление управляющей организацией. В настоящее время ответственными за управление является не государство, как это было ранее, а сами жильцы, которые и выбирают профессиональное управление в лице управляющих компаний.

Каждый многоквартирный дом является индивидуальным, со своими характеристиками, конструктивными, техническими и другими особенностями, даже несмотря на то, что существует типовая застройка, состояние многоквартирного дома зависит от его эксплуатации, вовремя проведенных работ и даже от самих жителей. Этим и отмечается необходимость индивидуального подхода в управлении жилищным фондом.

На общем собрании собственников обговариваются цели и планы по управлению домом и проведению предстоящих работ. Цели управления содержатся в договоре с управляющими организациями. Такими целями могут быть:

- соответствие условий проживания критериям безопасности;

- обеспечение уровня комфорта для проживания граждан;

- снижение расходов собственников на проведение работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома и снижение затрат на коммунальные услуги.

Если составление списка целей управления вызывает затруднение у жильцов, то этот вопрос можно доверить управляющей организации, которая для этого проводит обследование состояния самого многоквартирного дома и ее придомовой территории, выявляет проблемы и их приоритетность решения, разрабатывает предложения по проведению работ для улучшения самого состояния дома, повышению энергоэффективности здания, созданию комфортных условий.

При выборе управляющей организации, собственники в большинстве случаев в приоритет ставят стоимость обслуживания за 1 кв. м площади помещений, однако, такой подход не всегда учитывает опыт управляющей организации в управлении многоквартирных домов, качества проведения работ и предоставления услуг.

Стоит отметить, что главной отличительной чертой управляющих организаций, в отличие от других способов, является наличие профессиональных управленцев в штате сотрудников, которые имеют высокую квалификацию в вопросе управления жилищного фонда, предоставлению своевременных услуг высокого качества с соответствием данных услуг параметру цена-качество [45, С. 70].

Деятельность управляющих организаций лицензируется органами государственного жилищного надзора в соответствующего субъекта Российской Федерации. Для Тюменской области органом Госжилнадзора является Государственная жилищная инспекция Тюменской области. Лицензия также распространяется только на территории одного субъекта, там, где она была выдана.

Лицензирование управляющих организаций на право осуществления управленческой деятельности в отношении многоквартирных домов как предпринимательской деятельности осуществляется на обязательной основе с 1 мая 2015 года. Данный проект предполагает сохранение и развитие на рынке только тех управляющих организаций, которые своевременно и профессионально выполняют свои обязательства перед собственниками жилья [41, С. 69].

Для получения лицензии управляющая организация должна соответствовать следующим требованиям:

- наличие нежилого помещения для осуществления своей деятельности, которое отвечает определенным требованиям;
- наличие необходимого оборудования для проведения работ и предоставления услуг;
- штат, в котором в обязательном порядке должны числиться следующие сотрудники: электрики, сантехники и другие;
- наличие у руководителей организации квалификационного аттестата, который выдается при прохождении тестирования;
- соблюдение стандартов раскрытия информации.

Так же необходимо отметить какие обязанности на себя берет управляющая компания:

1) содержание жилья:

- уборка мест общего пользования (подъездов) и придомовой территории;

- очистка фасада дома от объявлений, граффити и др.;

- прочистка канализации;

- подготовка дома к осенне-зимнему периоду;

- уборка крыш от снега в зимний период;

- обеспечение пожаробезопасности;

- проведение санитарных работ в подвалах домов и придомовой территории.

2) проведение ремонтных работ для создания комфортных и безопасных условий граждан:

- ремонт окон в местах общего пользования;

- ремонт крыш;

- ремонтные работы в местах общего пользования, связанных с предоставлением коммунальных услуг;

- работы по восстановлению надлежащего вида подъездов (замена ламп, покраска/побелка стен и оконных рам).

3) предоставление жилищно-коммунальных услуг и формирование тарифов на них:

- должное обеспечение коммунальными услугами;

- установка приборов учета;

- сбор денежных средств с собственника квартиры за предоставление коммунальных услуг;

- проведение исковой деятельности за неуплату коммунальных услуг собственником.

Подводя итог вышесказанному, стоит отметить, что каждый из трех способов управления многоквартирными домами в России имеет свои преимущества и недостатки. Качество зависит, в первую очередь, от лица, которому было доверено управление (ТСЖ, УК, ТСН и другие). Нельзя сказать, что какой-то из способов является менее или более эффективным, на это влияет множество параметров конкретной организации.

При этом, больше всего вопросов вызывает деятельность управляющих организаций, чья деятельность является коммерческой, в отличие от других способов управления. Добросовестность и порядочность в сфере ЖКХ является преимущественными качествами для развития управляющих организаций и повышения уровня доверия к ним.

1.2. Правовое регулирование в сфере управления многоквартирными домами в России

Как уже было отмечено ранее, управление многоквартирным жилищным фондом осуществляется в соответствии с установленными правилами и нормами. Первостепенным являются положения Жилищного кодекса РФ, то есть, если нормы жилищного законодательства, установленные иными нормативно-правовыми актами, расходятся с нормами, установленными Жилищным кодексом, то применяются положения второго. Руководитель любой управляющей компании в России при принятии какого-либо управленческого решения обращается к

нормативно-правовым актам жилищно-коммунального хозяйства России.

Также выступают нормы Градостроительного кодекса [5, С. 60], федеральных законов. Важную роль играют постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации и приказы Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства. На региональном уровне к этим нормативно-правовым актам добавляются постановления, распоряжения и законы соответствующего региона.

Граждане по своему усмотрению вправе распоряжаться и управлять своим имуществом, что предусмотрено Конституцией РФ [1, С. 60], данное положение подкрепляют нормы Жилищного кодекса [3, С. 60], которые предусматривают самостоятельный выбор жильцов способа управления. Если собственниками самостоятельно не был сделан выбор способу управления многоквартирным домом в срок, то органы местного самоуправления самостоятельно проводят конкурс по отбору управляющей организации для этого многоквартирного дома.

К управлению многоквартирным домом, в соответствии со ст. 161 ЖК РФ [3, С. 60], относятся: жилищные и коммунальные услуги. Одной из жилищных услуг является благоустройство придомовой территории, на данном этапе развития отрасли ЖКХ в России очень большое внимание уделяется эстетической составляющей и оснащенности придомовой территории. Услуги по благоустройству территории должны проводиться в соответствии с установленными правилами и нормами, а управляющая

организация должна их соблюдать. Основные законодательные нормы по благоустройству придомовой территории определены в строительных нормах, отражающих техническую сторону норм благоустройства, нормативные акты местного самоуправления и другие.

Также по вопросам ресурсоснабжения применяются нормы Гражданского кодекса РФ в статьях 539-548 по регулированию отношений в части предоставления коммунальных услуг энергоснабжения через присоединенную сеть [2, С. 60].

Вне зависимости от способа управления должны содержаться следующие объекты, находящиеся на придомовой территории:

- земля, прилежащая к дому;
- места общего пользования;
- парковочные места;
- детские и спортивные площадки.

Согласно Правилам по содержанию общего имущества, общее имущество необходимо содержать в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями и другими требованиями, обеспечивающими надежность и безопасность жизни граждан в многоквартирном доме, доступность пользования общим имуществом, энергоэффективность дома и пр. [13, С. 62].

Все условия оказания жилищных услуг определяются в договоре с управляющей организацией при непосредственном участии и контроле со стороны собственников жилых помещений в многоквартирном доме. Плата за жилищные услуги не регулируются государством и

определяется договором управления, однако, плата должна устанавливаться в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства [46, С. 70].

Постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170 утверждены Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда. Правила устанавливают требования к эксплуатации, капитальному ремонту и реконструкции объектов жилищно-коммунального хозяйства, обеспечению сохранности и содержанию жилищного фонда, технической инвентаризации и являются обязательными для исполнения органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами государственного контроля и надзора, органами местного самоуправления [24, С. 65].

Ответственность за предоставление жилищных услуг ложится полностью на управляющую организацию, если был выбран такой способ управления, за коммунальные ресурсы отвечают ресурсоснабжающие организации, региональные операторы по вывозу ТКО и управляющие организации. Ответственность четко разграничена. До границ дома за коммуникации отвечают ресурсоснабжающие организации, а за внутридомовые инженерные системы – лица, ответственные за управление многоквартирным домом (товарищества, кооперативы, управляющие организации).

Для того, чтобы реализовать функцию исполнителя коммунальных услуг лицо, осуществляющее управление многоквартирным домом, должно заключить договоры ресурсоснабжения с ресурсоснабжающими организациями с соблюдением обязательных требований, установленных

постановлением Правительства РФ от 14.02.2012 №124 [17, С. 63].

Ресурсоснабжающая организация должна обеспечить бесперебойное, непрерывное и качественное снабжение коммунальными ресурсами в необходимой мощности и объеме. Конкретные требования к качеству коммунальных услуг определены Правилами предоставления коммунальных услуг, включающими [15, С. 63]:

- возможно допустимый период прерывания поставки коммунальной услуги;
- допустимые отклонения в качестве коммунальных услуг;
- условия и порядок изменения платы за предоставленные коммунальные услуги, в том числе перерасчет за ненадлежащее качество и прекращение поставки.

Плата за коммунальные услуги, в отличие от жилищных, регулируется государством и рассчитывается исходя из нормативов потребления, если отсутствует необходимый прибор учета, или исходя из потребленного количества ресурса, умноженного на тариф [15, С. 63].

За некачественное предоставление коммунальных услуг предусмотрена административная ответственность, к примеру, за нарушение нормативного режима поставки коммунальных услуг, согласно Кодексу об административных правонарушениях, предусмотрен штраф от 500 до 10 000 рублей, в зависимости от статуса лица, совершившего нарушение [4, С. 60].

Предоставление коммунальных ресурсов регулируют также Федеральный закон от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» [6, С. 61], им определены основы государственного регулирования в отношении естественных монополий. В соответствии с данным законом, регулируется баланс интересов потребителей и естественных монополий, реализуется доступность производимых товаров и услуг для потребителей. Сферу предоставления коммунальных ресурсов регулируют и другие отраслевые федеральные законы и нормативные акты, в соответствии с которыми обеспечивается организация предоставления коммунальных ресурсов.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.06.2013г. № 543 «О государственном контроле (надзоре) в области регулируемых государством цен (тарифов), а также изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» [21, С. 64] утверждены Правила регулирования тарифов со стороны антимонопольной службы РФ и органами исполнительной власти субъектов в области государственного регулирования цен в соответствии с Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [10, С. 61], а также федеральными законами «О естественных монополиях» [6, С. 61], «О газоснабжении в Российской Федерации» [8, С. 61], «Об электроэнергетике» [9, С. 61], «О теплоснабжении» [11, С. 61], «О водоснабжении и водоотведении» [12, С. 62], «Об отходах производства и потребления» [7, С. 61].

Так, к сфере газоснабжения относится Федеральный закон от 31.03.1999г. № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации» [8, С. 61], в котором определены правовые, экономические и организационные основы газоснабжения. Данный закон направлен также на обеспечение безопасной эксплуатации объектов, входящих в состав газораспределительных систем.

Правила пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2013г. № 410 [19, С. 64].

Федеральным законом от 27.07.2010г. № 190-ФЗ «О теплоснабжении» [11, С. 61] устанавливаются правовые основы отношений, возникающих при производстве, передаче, потреблении тепловой энергии, полномочия государственной власти РФ, органов местного управления в сфере теплоснабжения, права и обязанности потребителей, теплоснабжающих и теплосетевых организаций. Он также регулирует отношения в сфере горячего водоснабжения, которое осуществляется с помощью открытых систем теплоснабжения (горячего водоснабжения).

Тарифы по теплоснабжению складываются из системы ценовых ставок, по которым осуществляются расчеты за теплоэнергию, теплоноситель и услуги по их передаче потребителям. Срок действия тарифов, их предельные уровни устанавливаются минимум на один финансовый год, если

иное не установлено федеральными законами, решениями Правительства РФ.

В части нормативных правовых актов, регулирующих услуги водоснабжения и водоотведения, можно выделить:

Федеральный закон от 07.12.2011г. № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» регулирует отношения в сфере водоснабжения и водоотведения. В статье 31 данного закона перечислены виды деятельности данной сферы и тарифы [12, С. 62].

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.05.2013г. № 406 утверждены основы ценообразования, правила регулирования тарифов [18, С. 63]. Тарифы на питьевую и техническую воду, а также их транспортировку и водоотведение рассчитываются в виде одного из следующих вариантов: одноставочных, двухставочных или многоставочных тарифов (дифференцированных по объемам потребления воды).

Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 26.09.2001г. № 24 «О введении в действие Санитарных правил» введены в действие санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Питьевая вода [25, С. 65]. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. СанПиН 2.1.4.1074-01». Правила устанавливают гигиенические требования к питьевой воде и правила контроля ее качества, правила по эксплуатации систем водоснабжения, правила для органов и учреждений, осуществляющих надзор.

Услуги электроснабжения регулируются Федеральным законом от 26 марта 2003 г. № 35-ФЗ «Об электроэнергетике», которым устанавливаются правовые основы, полномочия регулирующих органов, права и обязанности субъектов, общие принципы организации процесса энергоснабжения [9, С. 61]. Главный принцип электроснабжения – бесперебойное, надежное и надлежащего качества функционирование систем электроэнергетики для удовлетворения потребителей.

В соответствии с Федеральным законом № 35-ФЗ «Об электроэнергетике» Правительством Российской Федерации принято постановление от 29.12.2011г. № 1178 «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике», которым утверждены [16, С. 63]:

- основы ценообразования;
- правила государственного регулирования тарифов.

Федеральный закон от 24.06.1998г. № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», определяющий основы обращения с отходами производства и потребления в целях предотвращения вредного воздействия на человека и окружающую среду, а также вовлечение их в хозяйственный оборот [7, С. 61].

В соответствии с названным законом к полномочиям субъектов РФ в области обращения с отходами относятся, в частности:

- принятие законов и других нормативных актов субъектов;
- утверждение предельных тарифов в области обращения с ТКО.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016г. № 1156 утверждены правила обращения с ТКО, порядок накопления, сбора, транспортировки, переработки, утилизации, обезвреживания, захоронения ТКО, заключения договора [23, С. 65].

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2016г. № 484 определены условия ценообразования и правила регулирования тарифов в области обращения с ТКО [22, С. 65]. В соответствии с постановлением, регулированию подлежат следующие виды тарифов:

- единый тариф на услугу регионального оператора;
- тарифы на обработку, обезвреживание, захоронение ТКО.

В части законодательства Тюменской области и самого города Тюмени в сфере ЖКХ, например:

- программа комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры города Тюмени на 2017-2040 годы;
- схемы коммунальной инфраструктуры;
- нормативные акты по вопросам ценовой политики за потребление коммунальных ресурсов;
- постановление «Об утверждении порядка предоставления возмещения расходов за плату за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами»;
- нормативы потребления коммунальных ресурсов: ТКО, тепловая энергия, газоснабжение, отопление, ХВС и ГВС, электроснабжение;
- правила благоустройства территории города Тюмени.

Таким образом, деятельность по обслуживанию многоквартирных домов всесторонне регулируется. Регулируются и жилищные услуги, предоставляемые тем способом, которым выбрали сами жильцы, и коммунальные, предоставляемые ресурсоснабжающими организациями и региональным оператором по вывозу ТКО. Главным нормативно-правовым актом в сфере ЖКХ является Жилищный кодекс, нормы которого являются первостепенными.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА В ГОРОДЕ ТЮМЕНИ

2.1. Анализ рынка управляющих компаний города Тюмени

В городе Тюмени насчитывается 377 управляющих организаций из которых 210 ТСЖ, ТСН, ЖСК и иные специализированные кооперативы и 167 управляющих компаний. В общем числе они обслуживают 3 666 многоквартирных домов площадью 22,9 млн. кв. м.

Управляющие компании – самый часто выбираемый способ управления многоквартирным домом.

Для оценки деятельности управляющих организаций автором были выбраны три управляющие компании: ООО «УК «Суходолье», ООО «УК «Русь», ООО «Брусника. Управление домами Тюмень».

Управляющая компания Русь осуществляет свою деятельность по управлению многоквартирными домами уже на протяжении 12 лет, с июня 2008 года. Численность персонала составляет 31 человек, из которых 27 – административного персонала, 4 – инженеров. Перечень многоквартирных домов, находящихся под управлением составляет 109.

Основной зарегистрированный вид деятельности – управление эксплуатацией жилого фонда за вознаграждение или на договорной основе, дополнительные: сбор и обработка сточных вод, строительство жилых и нежилых зданий,

строительство инженерных коммуникаций для водоснабжения и водоотведения, газоснабжения, строительство местных линий электропередачи и связи, производство электромонтажных работ, управление эксплуатацией нежилого фонда за вознаграждение или на договорной основе [68, С. 74].

Компания имеет лицензию на осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами, выданную Государственной жилищной инспекцией Тюменской области 30.03.2015 года [60, С. 72].

Управляющая организация «Русь» успешно ведет свою деятельность и с каждым годом улучшает свое финансовое состояние (рис. 2.1).

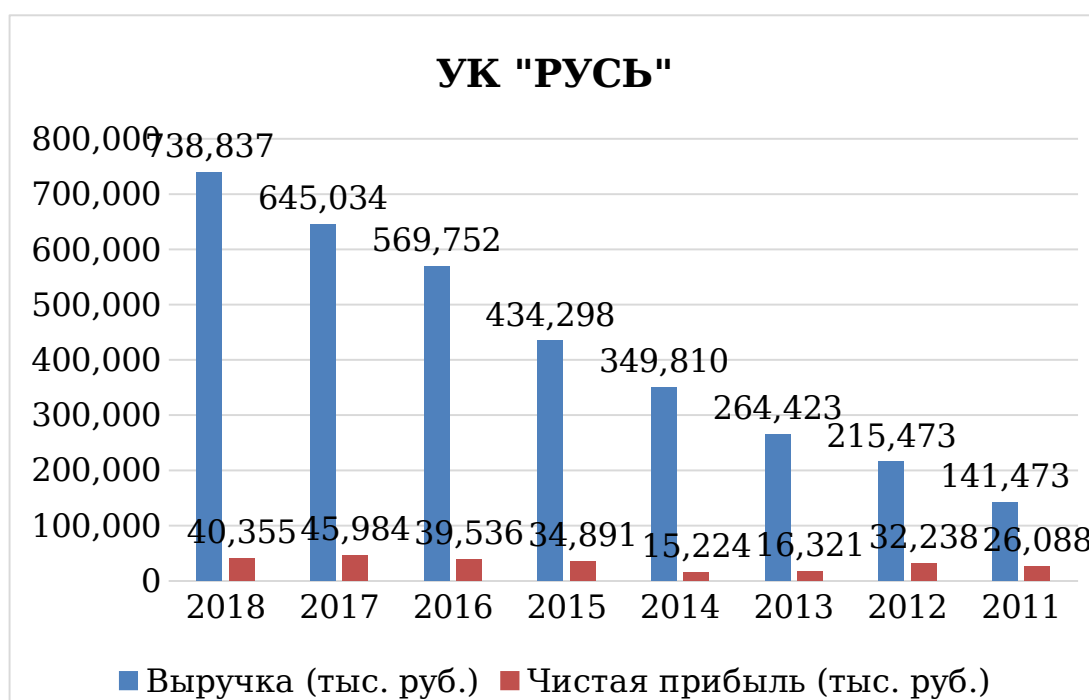


Рис. 2.1 Финансовые результаты ООО «УК «Русь» за 2011 – 2018 годы

За 8 отчетных лет размер выручки увеличился более, чем в 5 раз, а размер чистой прибыли - в 1,5 раза.

Максимальная чистая прибыль составила 45 984 тыс. рублей в 2017 году [56, С. 71].

На сегодняшний день управляющая организация снизила расход и плату за коммунальные ресурсы и поставила для себя следующие задачи для выполнения:

- сохранить многоквартирные дома в состоянии, соответствующем установленным требованиям безопасности;

- продлить срок эксплуатации многоквартирных домов сверх установленного проектной документацией путем проведения текущего и капитального ремонта многоквартирного дома;

- улучшить состояние многоквартирных домов или его отдельных элементов и повышение комфортности проживания в нем;

- реконструировать многоквартирные дома, привести их в состояние, соответствующее современным требованиям безопасности, комфорта и энергоэффективности;

- обеспечить максимальную выгоду от распоряжения земельным участком, входящим в состав общего имущества в многоквартирном доме;

- повысить рыночную стоимость помещений собственников.

На период с 2011 по 2020 годы организация участвовала в судебных делах: в качестве истца 19 раз, как ответчик – 9 [68, С. 74].

ООО «УК «Русь» участвует в закупках, за время своего существования являлась поставщиком услуг 7 раз на общую сумму более 29 млн. рублей. Самая дорогостоящая закупка

была предоставлена АО «Тюменская агропромышленная лизинговая компания» на сумму 20 млн. рублей.

Отзывы на данную управляющую компанию крайне противоположные. Часть оценивают организацию как не справляющуюся со своей работой, завышающей цены на свои услуги, на игнорирование звонков и обращений, хамство, беспорядок во дворах и в подъездах. Другие же наоборот, хвалят за чистоту на придомовой территории и в подъездах. При этом, отрицательных отзывов в разы больше, положительных – единицы. Это является естественным, если учесть тот факт, что люди в основном активно выражают свое мнение только тогда, когда их не устраивает та или иная ситуация, а когда все положительно – часто не замечают этого или не желают оставлять хвалебные отзывы [52, С. 71].

ООО «Брусника. Управление домами Тюмень» осуществляет управленческую деятельность 44 многоквартирных домов на территории города [59, С. 72]. Управление осуществляется в многоквартирных домах, застройщиком которых является одноименная строительная компания Брусника. Компания зарегистрирована 25.08.2011 г. Среднесписочная численность работников на 01.01.2019 года составляла 75 работников, а на 01.01.2020 – 105 [67, С. 73].

Как заявлено на сайте Брусника. Управление домами: «Удовольствие от проживания - главный индикатор качества. «Брусника. Управление домами» обслуживает 61 дом в Тюмени, Новосибирске и Екатеринбурге. Все города объединяет общий вектор развития и единое управление. Мы ставим своей целью обеспечивать долговечность инженерии,

поддерживать чистоту и эстетику, управлять энергоэффективностью домов и пропагандировать принципы добрососедства. Единая культура с застройщиком помогает сохранить эстетику проекта спустя несколько лет после сдачи дома в эксплуатацию. Инженерные системы исправны. Во дворе и подъездах чисто и безопасно. Кустарники подстрижены, деревья окружены заботой. Порядок на детских и спортивных площадках» [64, С. 73].

Таким образом, для Брусники особенно важна эстетическая составляющая, заложенная еще на стадии проекта застройщиком. Многоквартирные дома в жилых комплексах строятся в одном стиле, также, как и придомовая территория и располагаемые на ней объекты. На период с 2011 по 2018 годы управляющая компания 3 года не выходила в «плюс» в показателе чистой прибыли на начальных этапах (рис. 2.2).



Рис. 2.2 Финансовые результаты ООО «Брусника. Управление домами Тюмень» за 2011 – 2018 годы

Показатели выручки Брусники непрерывно растут в течение этого времени, при этом, показатели чистой прибыли нестабильны [55, С. 71].

Компания «Брусника. Управление домами Тюмень» принимала участие в судебных делах в качестве истца 13 раз, в качестве ответчика – 23. Например, среди последних дел выступала в качестве ответчика с истцом ООО «ТЭО» в категории дел «О неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договорам возмездного оказания услуг» с суммой иска 1 426 783,74 рублей [67, С. 73].

Среди отзывов о деятельности данной организации встречаются как положительные, так и отрицательные. Среди отрицательных самыми частыми являются – некомпетентный персонал, плохая работа с заявлениями, игнорирование звонков, завышенная стоимость услуг. Также есть достаточное количество положительных отзывов, где управляющую компанию хвалят и отзываються о ней как одной из лучших [51, С. 70].

ООО «УК «Суходолье» осуществляет свою деятельность в 28 многоквартирных домах в ЖК Суходолье (мкрн Восточный) на улицах: Бориса Житкова, Монтажников, Николая Ростовцева.

Изначально, название данной управляющей организации было «Управдом – Суходолье» [ПРИЛОЖЕНИЕ 1], но в середине 2018 года она сменила название, без ликвидации и реорганизации юридического лица.

Численность работников на 01.01.2019 г. равна 21 сотруднику, а на 01.01.2020 – 17 [69, С. 74]. Организация не разглашает штатную численность своего персонала по

категориям (административный персонал, инженеры, рабочие) на сайте ГИС ЖКХ [61, С. 72].

Чистая прибыль организации в 2018 году ушла в минус, что говорит о нестабильном положении компании и, возможно, о не раскрытии части информации [57, С. 71]. У данной компании предоставлен более короткий отчетный период, нежели у двух других выше представленных, так как она была зарегистрирована 31.07.2015 года (рис. 2.3).

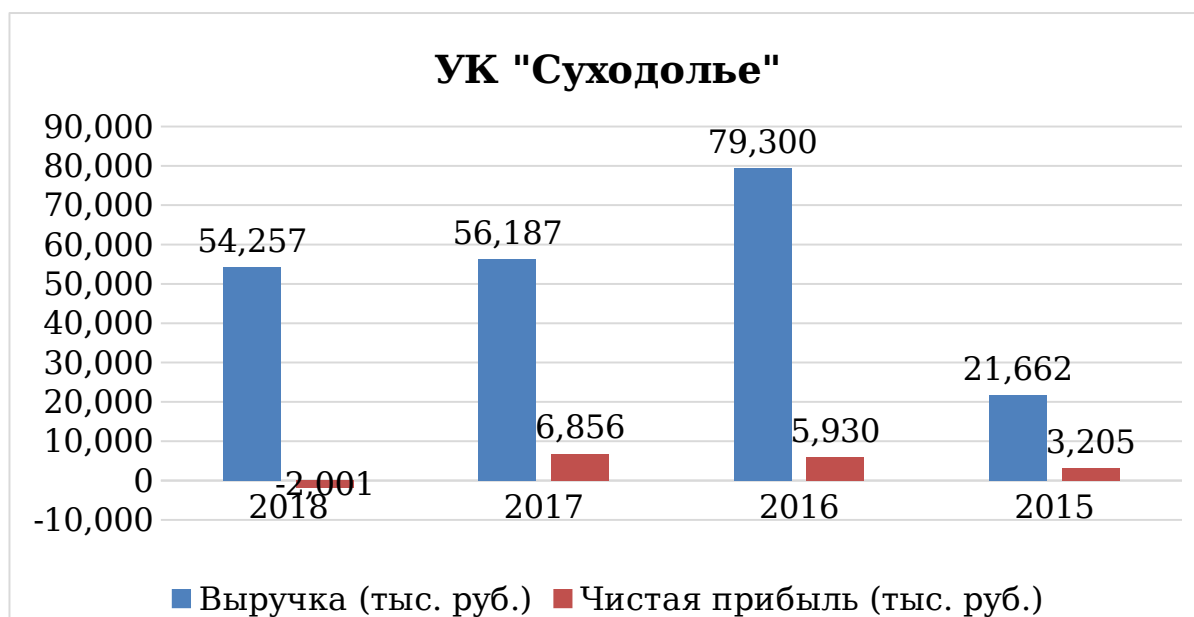


Рис. 2.3 Финансовые результаты ООО «УК «Суходолье» за 2015 – 2018 годы

В части отзывах о данной управляющей компании самыми частыми, как и у Брусники, и у Руси являются жалобы на хамство, безответственное отношение административного персонала, игнорирование телефонных звонков. А также невыполнение своих обязательств относительно предоставления жилищных услуг [53, С. 71; 58, С. 72].

Для более полного анализа деятельности управляющих компаний был проведен опрос жителей многоквартирных домов. В нем приняли участие 142 респондент: 52 об «УК

«Суходолье», 44 - «Брусника. Управление домами Тюмень», 46 - «УК «Русь» [ПРИЛОЖЕНИЕ 2]. Опрос был проведен среди жильцов Восточного административного округа в целях изучения деятельности управляющих организаций, дома которых располагаются относительно близко друг от друга.

Максимально удовлетворены ценой, соответствующей качеству предоставляемых жилищных услуг жильцы, чьи дома находятся под управлением «УК «Суходолье» - 77,6%. Наименее удовлетворены соответствием цены и качества в «УК «Русь», где процент удовлетворенности равен 23,9. В компании «Брусника. Управление домами Тюмень» больше жильцов все же удовлетворены соответствием цены и качества услуг по содержанию и ремонту жилого помещения - 48,8%. Не удовлетворены - 32,6% (таблица 2.1).

Таблица 2.1

Соответствие размера платы за услуги по содержанию и ремонту жилого помещения качеству их оказания

Вопрос	Да, цена соответствует качеству	Нет, цена не соответствует качеству	Затрудняюсь ответить
УК Брусника. Управление домами Тюмень	48,8% (21)	32,6% (14)	18,6% (8)
Суходолье	77,6% (38)	14,3% (7)	8,2% (4)
Русь	23,9% (11)	67,4% (31)	8,7% (4)

Наивысшие оценки по качеству уборки придомовой территории, мест общего пользования, взаимодействия УК с жильцами дома имеет также УК Суходолье по всем трем пунктам. Низшие оценки имеет УК Русь также по всем трем оценкам (таблица 2.2).

Таблица 2.2

Оценка деятельности управляющих компаний по пятибалльной шкале

УК Параметры	Брусника. Управление домами Тюмень	Суходолье	Русь
Оценка качества уборки придомовой территории	4,4	4,8	4,2
Оценка качества уборки мест общего пользования	4,3	4,7	4,0
Оценка взаимодействия УК с жителями дома	4,2	4,7	3,5

Практически треть опрошенных о деятельности управляющей компании Русь отмечают о ее нарушениях периодичности оказания услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества – 28,3%. Значительно меньший показатель у Брусники и Суходолье, где процент нарушения 11,6 и 10,2 соответственно (таблица 2.3).

Таблица 2.3

Нарушение управляющей организацией периодичности оказания услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества

Варианты ответа УК	Да, нарушает	Нет, не нарушает	Затрудняюсь ответить
Брусника. Управление домами Тюмень	11,6%	51,2%	37,2%
Суходолье	10,2%	83,7%	6,1%
Русь	28,3%	28,3%	43,5%

Наименее удовлетворены качеством работы аварийно-диспетчерской службы жильцы многоквартирных домов, находящихся под управлением компании «Брусника. Управление домами Тюмень», где удовлетворенность чуть ниже 50%. Выше были отмечены отзывы, где большинство жильцов жалуются на отсутствие действий на обращения в компанию, грубое общение при звонках и др. Наиболее удовлетворены жильцы УК «Суходолье», где удовлетворенность 89,8%, что позволяет сделать вывод о том, что аварийно-диспетчерская служба работает слаженно, своевременно обрабатываются обращения граждан (таблица 2.4).

Таблица 2.4

Удовлетворенность качеством работы аварийно-диспетчерской службы

Варианты ответа УК	Удовлетворен(а)	Не удовлетворен(а)	Затрудняюсь ответить
Брусника. Управление домами Тюмень	48,8%	20,9%	30,2%
Суходолье	89,8%	2,0%	8,2%
Русь	54,3%	23,9%	21,7%

Для данных управляющих организаций характерно управление новыми многоквартирными домами, где и проводился опрос. При этом, 4,7% опрошенных о компании Брусника. Управление домами Тюмень отметили, что ремонт не проводился, но дом нуждается в нем, а также посчитали 4,3% опрошенных о компании Русь, 0% о Суходолье (таблица 2.5).

Таблица 2.5

Давность проведения текущего ремонта

Варианты ответа УК	Дом новый, в ремонте не нуждается	Менее 3 лет назад	Более 3 лет назад	Ремонт не проводился, но дом нуждается в нем
Брусника. Управление домами Тюмень	79,1%	11,6%	4,7%	4,7%
Суходолье	42,9%	51,0%	6,1%	0%
Русь	56,5%	30,4%	8,7%	4,3%

Для большинства домов управляющей компании Брусника. Управление домами Тюмень ремонт конструктивов не требуется вообще. Жильцы при этом отмечают, что необходим ремонт в большей степени по благоустройству детской площадки – 8 голосов и покраске стен в подъезде – 7 (рис. 2.4).

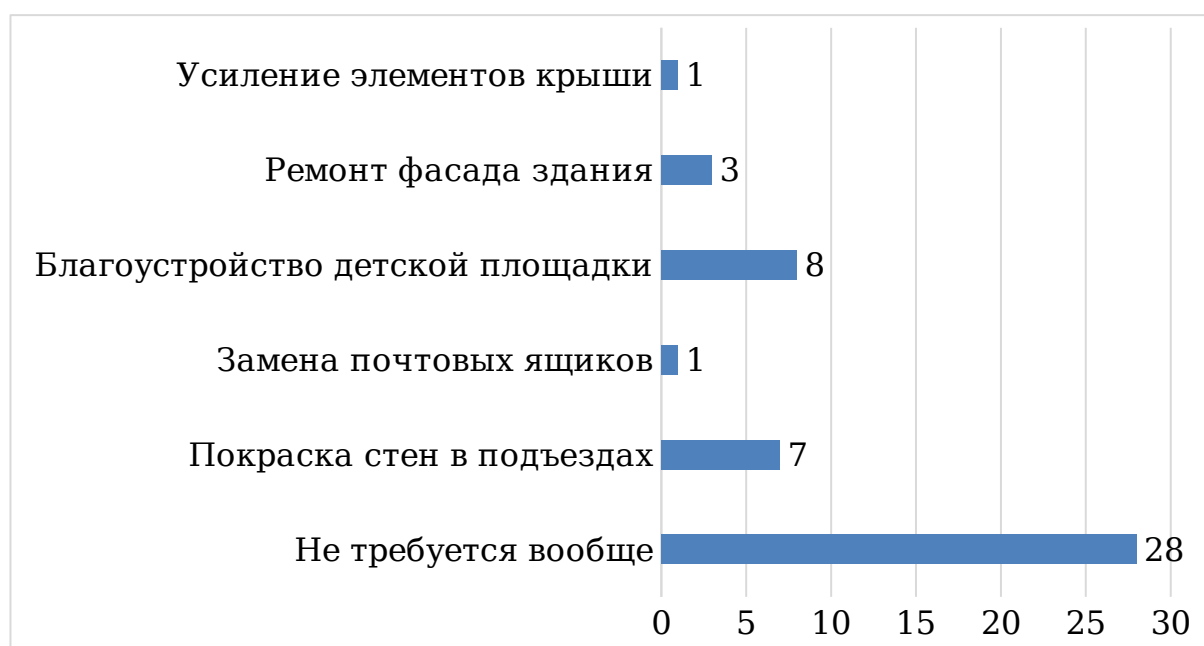


Рис. 2.4 Элементы, нуждающиеся в ремонте (Брусника.

Управление домами Тюмень)

Для жильцов домов УК «Суходолье» первостепенным является покраска стен в подъездах, ремонт фасада зданий,

замена почтовых ящиков. Жильцы также отмечают, что в большинстве домов ремонт не требуется вообще (рис. 2.5).

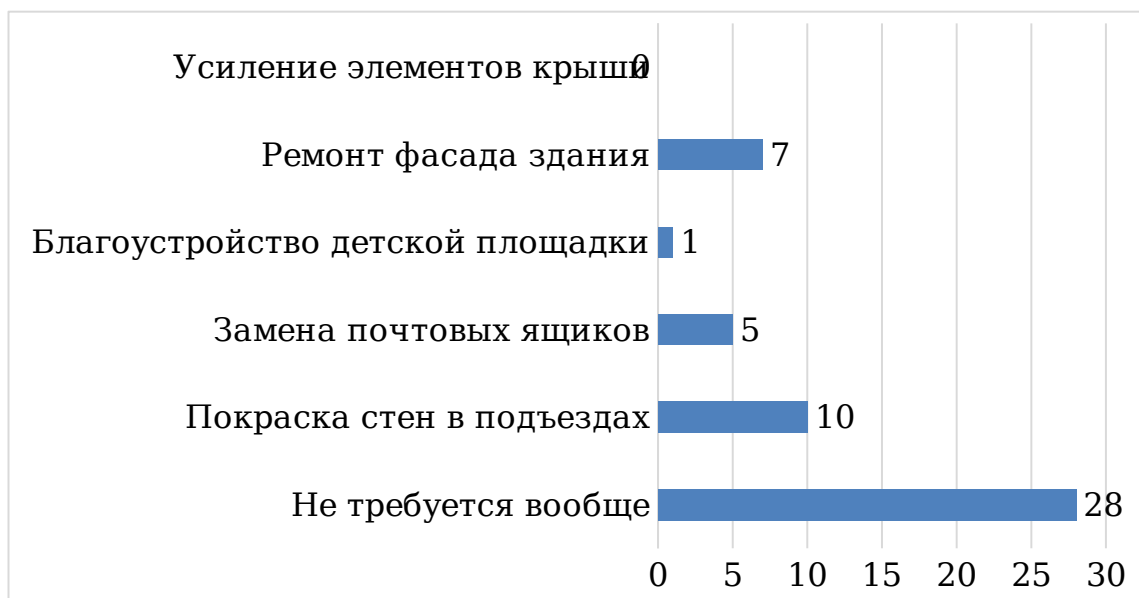


Рис. 2.5 Элементы, нуждающиеся в ремонте (Суходолье)

В отличие от Суходолье и Брусника. Управление домами Тюмень, для домов УК «Русь» ремонт требуется: покраска стен, ремонт фасада, благоустройство детской площадки 15, 9 и 14 голосов соответственно. Лишь 13 респондентов отмечают, что ремонт не требуется (рис. 2.6).



Рис. 2.6 Элементы, нуждающиеся в ремонте (Русь)

Респонденты отмечают, что дома Брусники. Управление домами Тюмени оснащены общедомовыми приборами учета тепловой энергии - 76,7%, остальные 23,3% затруднились

ответить, что может говорить о том, что многоквартирные дома данной компании полностью оснащены общедомовыми приборами учета тепловой энергии. 21,7% респондентов об УК «Русь» отмечают, что их дом не оснащен общедомовым прибором учета тепловой энергии, 56,5% отмечают, что такой прибор есть. Лишь 12,2% респондентов в домах, находящихся под управлением УК «Суходолье» отмечают об отсутствии общедомового прибора учета тепловой энергии, 67,3% отметили, что такой прибор есть (таблица 2.6). Результат данного вопроса показал, что максимально оснащены общедомовыми приборами учета тепловой энергии дома, находящиеся под управлением ООО «Брусника. Управление домами Тюмень», наименьшая оснащенность в домах УК «Русь».

Таблица 2.6

Оснащенность общедомовым прибором учета тепловой энергии многоквартирного дома

Варианты ответа УК	Да, дом оснащен	Нет, не оснащен	Затрудняюсь ответить
Брусника. Управление домами Тюмень	76,7%	0%	23,3%
Суходолье	67,3%	12,2%	20,4%
Русь	56,5%	21,7%	21,7%

При анализе ответов на вопрос о предоставлении управляющей организацией ежегодно отчета об исполнении договора управления многоквартирным домом был сделан вывод о низкой заинтересованности жильцов в данном процессе. Так, 49% респондентов о Бруснике. Управление домами Тюмень затруднились ответить на вопрос о предоставлении такого отчета компанией, 18% - УК Суходолье, 46% - УК Русь. Всего 17% респондентов отметили,

что УК Русь предоставляет данный отчет, что значительно ниже, чем у Брусника. Управление домами Тюмень - 42%, Суходолье - 72% (рис. 2.7).

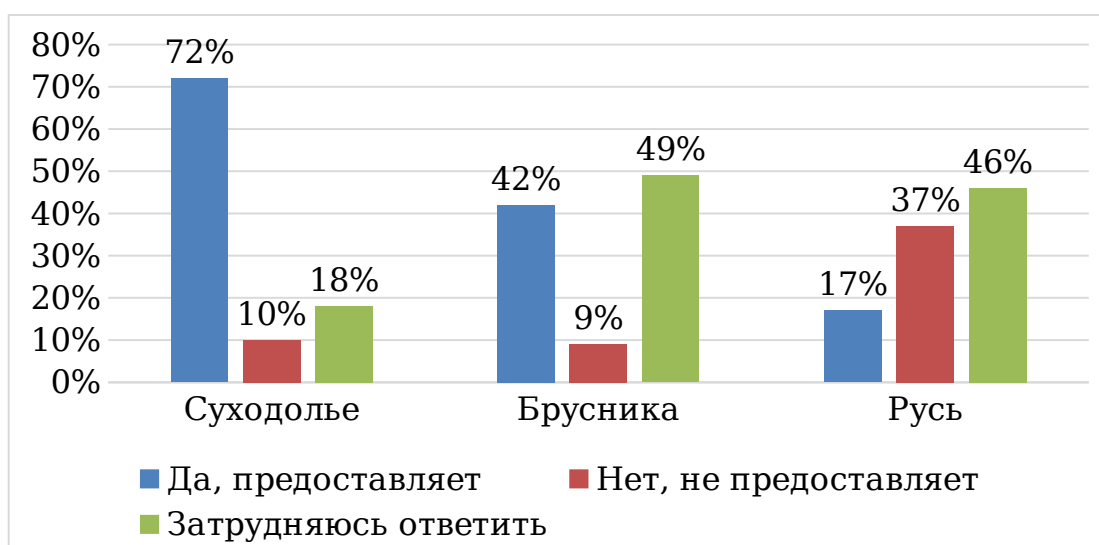


Рис. 2.7 Предоставление управляющими организациями ежегодно отчета об исполнении договора управления многоквартирным домом

Следует отметить о наименьшем взаимодействии УК Русь с жильцами многоквартирных домов, исходя из результатов данного и вышеуказанных вопросов.

Для респондентов был задан вопрос по возможным рекомендациям по улучшению деятельности управляющих организаций, где наибольшую удовлетворенность отметили жильцы многоквартирных домов, находящихся под управлением ООО «Брусника. Управление домами Тюмень», а в качестве рекомендаций отметили проведение работы с жильцами по бережному отношению к общему имуществу многоквартирных домов, о составлении правил пользования колясочной, более тщательной работе с обращениями граждан. Респонденты от домов «УК «Суходолье» отмечают необходимость озеленения придомовой территории, что было отмечено несколькими респондентами, проведение уборки,

проведение всех работ по графику, а также работы самой организации, для данной организации необходимо улучшить сайт для более комфортной работы с ним самим жильцам, сделать его более информативным. Для «УК «Русь» были предложены следующие рекомендации от жильцов, касающихся озеленения территории, более качественной работы с жильцами, индивидуальный подход в управлении, соответствие платы за предоставляемые услуги их качеству (таблица 2.7).

Таблица 2.7

**Рекомендации по улучшению деятельности
управляющей компании от жильцов**

Брусника Управление домами Тюмень	<ul style="list-style-type: none"> - оперативное реагирования на аварийные ситуации; - составление и утверждение локального законодательства, регулирующего правила и порядок использования колясочной; - поглубже вникать в суть вопроса, более детально прорабатывать обращения. хотя в целом очень доволен УК и её сотрудниками, знаю в лицо, всегда вежливые; - всё хорошо, ещё бы жильцы научились бережно относиться к имуществу общедомовому.
Суходолье	<ul style="list-style-type: none"> - уборка; - соответствовать графику работы; - улучшить сайт; - озеленение (3 ответа).
Русь	<ul style="list-style-type: none"> -озеленение территории, посаженные уже деревья выглядят очень плохо, скудно; - быть ближе к народу; - желание быть лучшими в своей сфере; - чаще встречаться с жителями; - снизить плату за жилищные услуги.

Таким образом, все три управляющие компании ведут деятельность примерно на одном уровне, относительно отзывов. Самыми частыми жалобами у всех трех является игнорирование обращений граждан. Некоторые жильцы отмечают малую информативность на сайтах УК, а также в системе ГИС ЖКХ.

Среди опрошенных жителей, наибольшее количество недовольств вызывает деятельность УК Русь. Стоит отметить, что у данной управляющей компании наивысшие показатели по прибыли и количеству домов среди анализируемых, что может говорить о том, что для УК Русь наиболее важный показатель – количество многоквартирных домов, которые и приносят большую прибыль, нежели качество управления, из которой также может складываться более высокая цена, например, как у Брусника. Управление домами Тюмень.

2.2. Проблемы организации деятельности управляющих компаний в сфере жилищно-коммунального хозяйства и пути их решения

Управляющая компания, как и любая предпринимательская деятельность, имеет свои проблемы и перспективы. Актуальность вопроса заключается в необходимости повышения качества обслуживания жилищного фонда, развития конкурентоспособности на рынке и повышения финансовой стабильности предприятий для обеспечения многоквартирных домов услугами необходимого качества.

1. Проблема качества жилищного фонда. На территории центральной части города достаточно большое количество многоквартирных домов старого жилого фонда, также встречается и аварийный жилищный фонд. Такие дома требуют больше сил и вложений для поддержания состояния, отвечающего требованиям, такого многоквартирного дома. Результат при этом практически незаметен, что вызывает

недовольство у жильцов. У анализируемых управляющих организаций, а именно, у Брусники и Суходолье такой проблемы нет, так как Брусника управляет домами своего одноименного застройщика, а Суходолье одноименным жилищным комплексом, что подразумевает управление новыми домами качественной застройки, которые не требуют много вложений в ремонт.

По данным сайта Реформа ЖКХ, в структуре аварийного жилищного фонда города Тюмени преобладают дома 1946-1995 годов постройки (рис. 2.8) [62, С. 73].

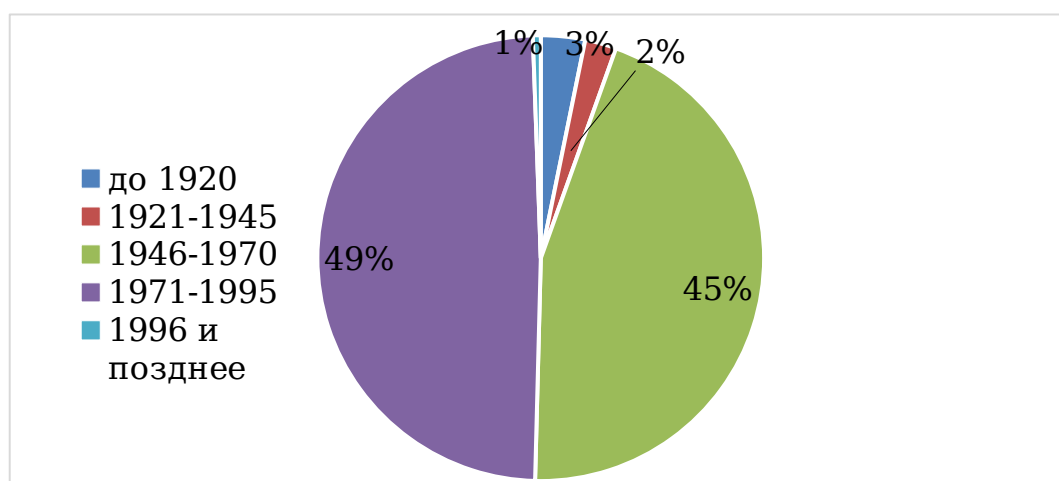


Рис. 2.8 Структура аварийного жилищного фонда на территории города Тюмени (по годам застройки)

Также стоит отметить активное решение вопроса аварийного жилищного фонда. По состоянию на 1 мая 2020 года, расселено 2,08 тыс. человек (площадь расселенных домов – 35, 77 тыс. кв. м). План целевого показателя по переселению в 2019 году в Тюменской области выполнен более, чем на 200% (перевыполнен). Что наблюдалось и в аналогичной программе 2013-2018 года. Так, в соответствии с муниципальной программой «Реализация жилищной политики в городе Тюмени на 2015-2020 годы» переселено из аварийного (непригодного для проживания) жилищного

фонда за период с 1 января 2012 года по 31 декабря 2017 года 5774 человек при плане расселения 5725 человек, что соответствует 100,9% выполнения плана. Программа была досрочно реализована, что показывает успешное развитие города Тюмени в данном направлении [63, С. 73].

2. Следующий фактор также относится к состоянию жилищного фонда, но с противоположной стороны – это активный ввод многоквартирных домов в эксплуатацию, постоянная застройка территорий города и его расширение. По итогам социально-экономического развития города Тюмени, за 2019 год в городе введено 1048,41 тыс. кв. м. общей площади жилых домов, в том числе 954,86 тыс. кв. м. в многоквартирных жилых домах. В сравнении с 2018 годом площадь введенных в действие жилых домов увеличилась на 27,4% (рис. 2.9) [54, С, 71].

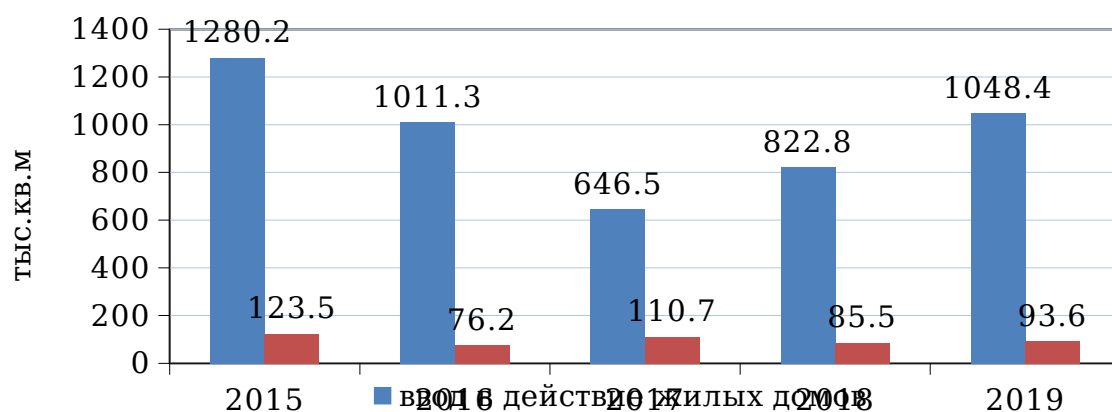


Рис. 2.9 Динамика ввода жилых домов на территории города Тюмени (2015-2019)

Жилье в Тюмени и Тюменской области является очень востребованным, ведь это один из немногих регионов, чья численность населения постоянно растет как за счет рождаемости, так и за счет притока населения из других регионов (рис. 2.10) [71, С. 74]. Данный фактор является

большим плюсом для управляющих компаний по нескольким главным причинам:

- при расширении объектов жилищного фонда и постоянного притока населения, появляется возможность взять к себе под управление больше многоквартирных домов;
- новые многоквартирные дома требуют гораздо меньше финансовых вложений, что позволяет стабильно получать компаниям прибыль, в том числе, с учетом небольшого количества чрезвычайных ситуаций в доме.

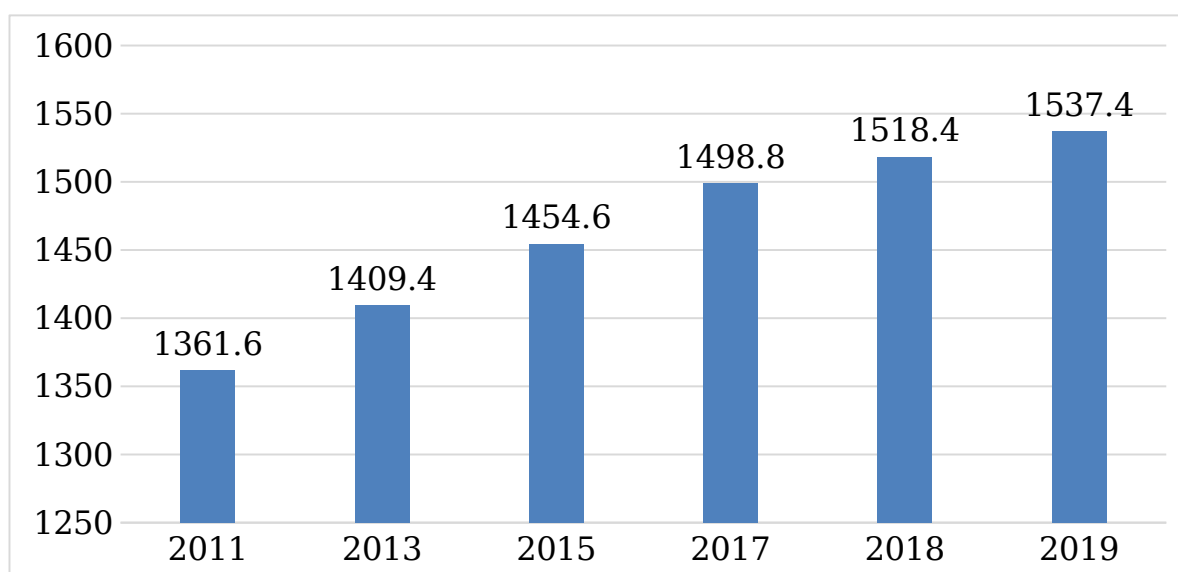


Рис. 2.10 Численность населения Тюменской области на конец года на период с 2011 по 2019 годы (в тыс. чел.)

3. Следующий фактор, негативно влияющий на развитие компаний, - это изношенные инженерные сети и коммуникации. Несмотря на то, что данные услуги предоставляют ресурсоснабжающие организации, ответственность за коммуникации внутри дома несет управляющая организация. Основные причины некачественного предоставления жилищно-коммунальных услуг - это: изношенные инженерные сети и здания, недобросовестность исполнителей, безответственность

жильцов, нарушающих порядок в местах общего пользования, наличие дебиторской задолженности и пр. Так, основными проблемами предприятий ЖКХ г. Тюмени в предоставлении качественных и своевременных коммунальных услуг являются изношенность и ветхость соответствующих коммунальных сетей, а также наличие бесхозных сетей.

В целях модернизации, реконструкции коммунальной инфраструктуры, внедрения новых энергоэффективных технологий на территории города Тюмени реализуются мероприятия региональных и муниципальных программ, таких как:

- региональная программа газификации Тюменской области на 2019 - 2023 годы [39, С. 69];

- муниципальная программа «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в муниципальном образовании городской округ город Тюмень на период 2010 - 2022 годы» [27, С. 66];

- программа комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры города Тюмени на 2017 - 2040 годы [28, С. 66];

- инвестиционные программы ресурсоснабжающих организаций, в частности, инвестиционная программа АО «УСТЕК» в сфере теплоснабжения города Тюмени на 2018-2020 годы [36, С. 68], инвестиционная программа ООО «Тюмень Водоканал» на 2017-2025 годы в сфере холодного водоснабжения и водоотведения [37, С. 68].

Также к данному фактору относятся конфликтные ситуации, возникающие на почве некачественной поставки ресурсов. При конфликтных ситуациях жильцы обращаются в

управляющую компанию, что может испортить отношения с жильцами и заключенный договор может быть не продлен на следующий период.

В Перечне объектов «Капитального ремонта многоквартирных домов на 2014 - 2020 годы» в 2020 году в городе Тюмени планируется провести работу по 472 адресам. Согласно чему, будет проведен ремонт 575 инженерных систем по разным видам коммунальных ресурсов: теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, электроснабжения. Также планируется ремонт 164 крыш и ремонт лифтового оборудования в 39 многоквартирных домах. Капитальный ремонт является решением проблем, как качества поставки коммунальных ресурсов, так и частичным решением проблемы качества жилищного фонда [70, С. 74].

4. Что касается договора управления, то он заключается на год. Для жильцов данная ситуация является максимально удобной, и защищает их в некоторой степени от недобросовестных управляющих компаний. Однако, для управляющих организаций обстоятельства, негативно влияющие, могут складываться из следующего:

- при переходе многоквартирного дома к данной управляющей компании от недобросовестной, в первый год исправляются ошибки старой и, возможно, результат будет слабо виден, что также может вызвать конфликтную ситуацию или не продление договора;

- управляющей компании невыгодно вкладывать большое количество денежных средств в многоквартирный дом, ведь имеется возможность легко переходить от одной компании к другой по истечению договора.

5. Дебиторская задолженность – это один из главных отрицательных факторов воздействия на управляющую компанию. Из-за нехватки денежных средств могут нарушиться графики проведения мероприятий по содержанию жилого фонда, в том числе по проведению планового ремонта, технического обслуживания инженерных систем дома, подготовке к отопительному сезону и т. д. Часто встречается заблуждение жильцов о том, что их не должно волновать состояние, например, детской площадки, крыши, подвала, ведь в их собственности только квартира. В действительности же жильцы в данном случае не правы, ведь общая собственность всех жильцов, т.е. общедомовое имущество, - общее, и его необходимо совместно содержать.

Как правило, своевременно вносят плату за жилищно-коммунальные услуги только часть населения, а у другой - возникает задолженность по ее уплате, которая является наиболее распространенным видом долгов населения.

На своевременность уплаты платежей за жилищно-коммунальные услуги оказывают влияние также следующие ситуации [48, С. 70]:

- получение гражданами дохода (зарботной платы, пенсии.) после установленного срока;
- уплаты платежей;
- высокий уровень сезонных расходов семейного бюджета на новогодние праздники, летнее время отпусков, период сбора детей в школу;
- непредвиденные расходы на лечение, ремонт бытовой техники и другое;

- тяжелая болезнь или другое физическое состояние гражданина, при котором он не в состоянии самостоятельно произвести соответствующие платежи;

- временное отсутствие в населенном пункте, где расположена квартира, например, во время отпуска.

6. На деятельность управляющих компаний влияет также репутация.

Во-первых, это общественное мнение о том, что управляющие организации занимаются неправомерной деятельностью, что влечет за собой и конфликтные ситуации, и отказ от оплаты жилищно-коммунальных услуг.

Во-вторых, это уже сложившаяся репутация данной компании на рынке. При негативных ситуациях появляются отрицательные отзывы, которые при решении проблемы в последствие не удаляются, они запоминаются и становятся отталкивающим фактором при выборе данной управляющей компании. Также существует проблема с тем, что население чаще всего пишет именно отрицательные отзывы, в ситуациях, которые их не удовлетворили, а при положительном исходе любых ситуаций - не высказывают свое мнение.

Управляющим компаниям особое внимание следует уделять своей репутации, культуре своего сервиса. У анализируемых управляющих компаний достаточно много отзывов о хамском отношении персонала, несоответствии цены/качества.

В качестве примера можно привести спор жильцов дома на Первомайской, 60/1 с ООО «УК «Партнеры на Депутатской», где управляющей организацией были

подделаны результаты голосования о ее смене на другую. В результате чего жильцы массово обращались с жалобами в ГЖИ [65, С. 73].

7. Также следует фактор уровень конкуренции на рынке управления многоквартирными домами. Этот фактор является как стимулирующим повышение качества услуг, так и негативным. При высоком уровне конкуренции управляющей компании сложно развиваться, в том числе с совокупностью слабой финансовой устойчивости. В положительном моменте данного фактора следует повышение требований к уровню обслуживания, если управляющая компания стремится развиваться, вместе с чем растет уровень конкурентоспособности, что должно повлиять не только на развитие самих компаний, но и на развитие сферы ЖКХ в целом и переход на более высокий профессиональный уровень.

8. Также следует отметить тот факт, что для открытия управляющей компании требуются большие финансовые вложения в часть закупки или аренды материально-технической базы. Однако, прибыль в данной отрасли за управление многоквартирными домами является значительной, и при успешной деятельности компании она постоянна, при включении новых домов в список управления – прибыль растет.

Таким образом, вокруг управляющих компаний встречается множество факторов как позитивно, так и негативно влияющих на их развитие и результаты их деятельности. При этом стоит учитывать, что сфера

управления многоквартирными домами достаточно перспективная отрасль в сфере развития бизнеса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, управляющие компании – это неотъемлемая часть жилищно-коммунальной сферы. Существует множество споров по вопросу эффективности управляющих компаний и функционированию сферы ЖКХ в целом, и это не случайно.

В действительности же, сфера ЖКХ, в частности, управление жилищным фондом и обеспечение его необходимыми ресурсами, является острыми социально значимыми вопросами, что и объясняет высокую степень конфликтных ситуаций между собственниками жилых помещений и организациями, осуществляющими свою деятельность в данной отрасли.

В заключение следует отметить, что управление жилищным фондом – это трудоемкий процесс, требующий специальных знаний и большого вклада собственного времени и сил.

В ходе исследования было выявлено, что наиболее слабой стороной выбранных управляющих компаний является персонал, взаимодействующий с клиентами. Обучение персонала, повышение его заинтересованности в удовлетворенности клиентов, повышение качества сервиса и компетентности менеджерского состава – необходимое направление в развитии управляющих компаний и сервиса в целом. Отличительной чертой сервиса является клиентоориентированность, удовлетворение потребностей населения, повышение качества жизни населения, что должно быть отражено также и в деятельности управляющих организаций [40, С. 69].

Также выявлены общие проблемы и перспективы, в результате чего был сделан вывод о том, что для управляющих компаний в Тюмени достаточно много перспектив развития, чем и обусловлен достаточно большое их количество. При этом, даже для уже устоявшихся компаний нет гарантий стабильной работы, как например для УК Суходолье, где наблюдается финансово нестабильная ситуация.

В ходе исследования было выяснено, что в г. Тюмени, существуют достаточно большие перспективы для развития управляющих компаний. Данный вывод был сделан на основе следующих факторов:

1. Высокий уровень прироста населения в регионе, что, соответственно, ведет к росту спроса на жилье. Непрерывный ввод многоэтажных жилых домов на территории города позволяет развиваться не только уже существующим управляющим компаниям, но и созданию новых.

2. Сфера ЖКХ является той сферой, которая никогда не перестанет быть актуальной в жизни любого человека.

3. Высокий уровень конкуренции среди управляющих компаний способствует повышению их уровня обслуживания, в результате чего растет их конкурентоспособность. Это приводит к общим требованиям касательно уровня обслуживания многоквартирных домов среди управляющих организаций, а также развитию жилищной-коммунальной сферы в целом [44, С. 69].

Несмотря на положительные факторы, способствующие развитию управляющих организаций, также существуют и факторы, препятствующие данному процессу:

1. Большие задолженности перед ресурсоснабжающими организациями. В виду того, что значительная часть населения не оплачивает счета по коммунальным платежам, у управляющей компании возникает крупная задолженность перед ресурсоснабжающими организациями, что непосредственно влияет на эффективность ее деятельности и уровень качества обслуживания многоквартирного дома. Данная проблема решается при помощи прямых договоров с ресурсоснабжающими организациями, что практикуют большинство управляющих организаций на данный момент.

2. Большие финансовые вложения для открытия управляющей компании. Для того, чтобы управляющая компания могла осуществлять свою деятельность, ей необходима материально-техническая база (помещение, компьютерное оборудование, инструменты, сотрудники), которая требует больших финансовых затрат на ее приобретение.

3. Высокий уровень конкуренции среди управляющих компаний. Помимо положительной стороны конкуренции существует также отрицательная. В условиях высокого уровня конкуренции управляющей компании тяжело развиваться, в том числе с совокупностью слабой финансовой устойчивости.

Также следует отметить, что развитие управляющих компаний на данном этапе повышения требований к уровню качества обслуживания, невозможно без высокой степени клиентоориентированности, культуры сервисного обслуживания, повышения качества обратной связи с

потребителями и других факторов, дающих конкурентное преимущество в любом направлении сферы сервиса.

В качестве предложений для улучшения деятельности управляющих организаций необходимо:

1. Проводить опросы среди жильцов на вопрос удовлетворенности жильцов предоставляемыми услугами, а также их реальные пожелания по улучшению.

2. Проводить проверку качества предоставляемых услуг и работ,

3. Соответствие проведения работ их графику. Например, составить график уборки, а при неисполнении его, уменьшать счета в квитанции и в последствии менять персонал по уборке.

4. При отсутствии действий на жалобы по телефону, необходимо обязать компанию исполнять их, прописав данный пункт в договоре с возможным вынесением наказания за бездействие.

5. Привлечение жильцов с активной позицией к проверке проделанных работ с последующим их принятием. Это позволит определить реальное качество предоставляемых услуг, исключая порчу имущества самими жильцами. Если сами жильцы будут проявлять свою позицию, активно отстаивать свои интересы, а также не мусорить и не портить общее имущество дома, ценить чужой труд и самим стараться сделать свой дом лучше и чище, управление домом станет в разы эффективнее.

6. Повысить открытость и прозрачность своей деятельности. Это позволит не только следовать законодательству, но и повысить лояльность жильцов, ведь все работы фиксируются (фото до и после на сайте), жильцы

знают, какие работы были проведены и при сомнениях могут сверить их с перечнем на сайте.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/

2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

3. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/

4. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 24.04.2020) / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/

5. Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 190-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим

доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51040/

6. Федеральный закон от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7578/

7. Федеральный закон «Об отходах производства и потребления» от 24.06.1998 № 89-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим

доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19109/

8. Федеральный закон от 31 марта 1999 г. № 69-ФЗ «О газоснабжении в Российской Федерации» / Информационно-правовой портал «Гарант - Сервис»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://base.garant.ru/180285/#friends>

9. Федеральный закон «Об электроэнергетике» от 26.03.2003 № 35-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_41502/

10. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 № 294-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_83079/

11. Федеральный закон «О теплоснабжении» от 27.07.2010 № 190-ФЗ / Справочно-правовая система

«Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_102975/

12. Федеральный закон «О водоснабжении и водоотведении» от 07.12.2011 № 416-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122867/

13. Постановление Правительства РФ от 28.01.2006 № 47 (ред. от 24.04.2020) «Об утверждении Положения о признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания, многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции, садового дома жилым домом и жилого дома садовым домом» / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58136/

14. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 (ред. от 23.11.2019) «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_62293/acf1e29f7c0d593ace6ea1bdfea8b48b5fc87a70/

15. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (ред. от 13.07.2019, с изм. от 02.04.2020) «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») / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_114247/

16. Постановление Правительства РФ от 29.12.2011 № 1178 (ред. от 14.03.2020, с изм. от 30.04.2020) «О ценообразовании в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике» (вместе с «Основами ценообразования в области регулируемых цен (тарифов) в электроэнергетике», «Правилами государственного регулирования (пересмотра, применения) цен (тарифов) в электроэнергетике») / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_125116/

17. Постановление Правительства РФ от 14 февраля 2012 г. № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами» / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_126289/

18. Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. -

Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146317/

19. Постановление Правительства РФ от 14.05.2013 № 410 (ред. от 19.03.2020) «О мерах по обеспечению безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования» (вместе с «Правилами пользования газом в части обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования при предоставлении коммунальной услуги по газоснабжению») / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146557/

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (вместе с «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»): [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146444/

21. Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.06.2013г. № 543 «О государственном контроле (надзоре) в области регулируемых государством цен (тарифов), а также изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_148446/

22. Постановление Правительства РФ от 30.05.2016 № 484 (ред. от 29.10.2019) «О ценообразовании в области обращения с твердыми коммунальными отходами» (вместе с «Правилами регулирования тарифов в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами») / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_198957/

23. Постановление Правительства РФ от 12 ноября 2016 г. № 1156 «Об обращении с твердыми коммунальными отходами и внесении изменения в постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2008 г. № 641» / АО «Кодекс»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420382731>

24. Постановление Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» / Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44772/

25. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 26 сентября 2001 г. № 24 «О введении в действие санитарных правил» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901798042>

26. Постановление Правительства Тюменской области от 8 февраля 2019 года № 35-п «Об утверждении порядка предоставления возмещения расходов за плату за коммунальную услугу по обращению с твердыми коммунальными отходами» / АО «Кодекс» [Электронный

ресурс]. - Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/550344103>

27. Распоряжение Администрации города Тюмени от 25.06.2010 № 684-рк «Об утверждении муниципальной программы "Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в муниципальном образовании городской округ город Тюмень на период 2010 - 2022 годы» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/441526826>

28. Постановление Администрации города Тюмени от 27.11.2017г. № 772 - пк «Об утверждении программы комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры города Тюмени на 2017 - 2040 годы» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/450379366>

29. Постановление Администрации города Тюмени от 20.09.2016г. № 295 - пк «Об утверждении схем водоснабжения и водоотведения муниципального образования городской округ город Тюмень до 2040 года (с изменениями на 27 августа 2018 года)» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/444711909>

30. Распоряжение Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 21 августа 2017 г. № 290/01-21 «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по электроснабжению, нормативов потребления электрической энергии в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме в Тюменской области» / Портал органов государственной власти Тюменской области [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

https://admtyumen.ru/ogv_ru/finance/price_tarif/npa/more_NPA.htm?id=10965364@cmsArticle

31. Распоряжение Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 21 августа 2017 г. № 291/01-21 «Об утверждении нормативов потребления коммунальных услуг по холодному и горячему водоснабжению, водоотведению, нормативов потребления холодной, горячей воды и отведения сточных вод в целях содержания общего имущества в многоквартирном доме Тюменской области» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/450350804>

32. Распоряжение Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 21 августа 2017 г. № 292/01-21 «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по газоснабжению в Тюменской области» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/450350805>

33. Распоряжение Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 25 августа 2017 г. № 297/01-21 «Об утверждении норматива расхода тепловой энергии, используемой на подогрев холодной воды для предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению в Тюменской области» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/423908178>

34. Распоряжение Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 21 августа 2017 г. № 293/01-21 «Об утверждении нормативов потребления коммунальной услуги по отоплению в Тюменской области» / АО «Кодекс»

[Электронный ресурс]. - Режим доступа:
<http://docs.cntd.ru/document/450350802>

35. Распоряжение Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 25 декабря 2018 г. № 624/01-21 «Об установлении нормативов накопления твердых коммунальных отходов» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/550317031>

36. Приказ Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области от 24.07.2018 г. № 58/01-05-ос «О внесении изменений в инвестиционную программу акционерного общества «Урало-Сибирская Теплоэнергетическая компания» внесены изменения в инвестиционную программу АО «УСТЭК» в сфере теплоснабжения города Тюмени на 2018-2020 годы / Раскрытие информации АО «УСТЭК» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://ao-ustek.ru/ustek/raskrytie-informatsii/>

37. Приказ Департамента тарифной и ценовой политики Тюменской области № 147/01-05-ос от 20.11.2018 «О внесении изменений в инвестиционную программу ООО «Тюмень Водоканал» на 2017-2022 годы / Портал органов государственной власти Тюменской области [Электронный ресурс]. - Режим доступа:
https://admtyumen.ru/files/ogv_to/law/2017/Приказ%20№%20147_01-05-ос%20от%2020.11.2018%20О%20внесении%20изменений%20в%20ИП%20ООО%20Тюмень%20Водоканал.pdf

38. Решение Тюменской городской думы от 27.06.2019 г. № 136 «О Правилах благоустройства территории города Тюмени» / Администрация города Тюмени [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<http://www.tyumen-city.ru/social/clear-city/pravila-blagoustroistva-goroda-tumeni/>

39. Постановление Губернатора Тюменской области от 29 ноября 2019 года № 169 «Об утверждении Программы газификации Тюменской области на 2019 - 2023 годы и признании утратившими силу некоторых нормативных правовых актов» / АО «Кодекс» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/561624089>

40. Алымова, О.С. Вовлеченность персонала как фактор успеха компании [Текст] / О.С. Алымова // Ученые записки Тамбовского отделения РoСМУ.- 2019. №15. - С 91 - 103

41. Буреева, М.С., Редько, Л.А. Система менеджмента качества в управляющей компании как способ реализации инноваций в сфере ЖКХ [Текст] / М.С. Буреева, Л.А. Редько // *Gaudeamus Igitur*. - 2015. - № 4. - С. 31-33

42. Ганченко, Д.Н. Совершенствование управления в сфере жилищно-коммунальных услуг на основе сетевого подхода: диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук 08.00.05 [Текст] / Ганченко Диана Николаевна; [Место защиты: Крым. федер. ун-т им. В.И. Вернадского]. - Симферополь, 2018. - 227 с.

43. Кобжицкая, Н.З., Кобжицкий А.В. Некоторые правовые вопросы управления многоквартирными домами [Текст] / Н.З Кобжицкая, А.В. Кобжицкий// Вестник ИрГТУ. 2014. №1 (84). - С. 206 - 210.

44. Коробицын, М.В. Конкуренция как фактор экономического роста. Пути повышения конкурентоспособности предпринимательской деятельности [Текст] / М.В. Коробицын // Московский экономический журнал. 2019.- №1. - С. 628 - 634

45. Лаврентьева, Т.В., Скрипникова Е.С., Скрипников И.К. Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами [Текст] / Т.В. Лаврентьева, Е.С. Скрипникова, И.К. Скрипников // Вопросы современной юриспруденции. 2015. №3 (45). -С 31 - 34.

46. Меньшикова, Ю.О. Правовая природа договора управления многоквартирным домом [Текст] / Ю.О. Меньшикова// Отечественная юриспруденция. 2018. -№5 (30). - С. 24 - 25

47. Павлова Г.Г. Проблемы практики непосредственного управления многоквартирным домом [Текст] / Г.Г. Павлова // Вестник ЧелГУ. 2014. №2 (331). - С. 50 - 52

48. Соловьева, Л.Ю., Чанилова А.И. Регулирование расчетов с физическими лицами в сфере жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Л.Ю. Соловьева, А.И. Чанилова // Наука и образование сегодня. 2018. №11 (34). - С. 22 - 25.

49. Чайкина А.Н. Рынок жилищно-коммунальных услуг: особенности формирования и развития [Текст] / А.Н. Чайкина // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. 2016. №25. - С. 162 - 167.

50. Шохин В.Е. ТСЖ или управляющая компания [Текст] / В.Е. Шохин // Economics. 2016. №1 (10). - С. 22 - 26.

51. 2ГИС / Брусника. Управление домами Тюмень: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://2gis.ru/tyumen/firm/1830115630008305/tab/reviews?m=65.560858%2C57.171499%2F15.35> (дата обращения: 26.05.2020)

52. 2ГИС / Русь: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

<https://2gis.ru/tyumen/firm/1830115629740194/tab/reviews>

(дата обращения: 26.05.2020)

53. 2ГИС / Суходолье: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

[https://2gis.ru/tyumen/firm/70000001021313378/tab/reviews?](https://2gis.ru/tyumen/firm/70000001021313378/tab/reviews?m=65.595835%2C57.097865%2F16)

[m=65.595835%2C57.097865%2F16](https://2gis.ru/tyumen/firm/70000001021313378/tab/reviews?m=65.595835%2C57.097865%2F16) (дата обращения:

26.05.2020)

54. Администрация города Тюмени / Итоги социально-экономического развития города: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tyumen-city.ru/vlast/administration/struktura-administracii-goroda-tumeni/departaments/departament/napravleniya/socialno-ekonomiceskie-rezervi-gtumeni/itogirazviti2/> (дата обращения: 10.06.2020)

55. Аудиторская фирма «Авдеев и Ко» / ООО «БРУСНИКА. УПРАВЛЕНИЕ ДОМАМИ ТЮМЕНЬ»: бухгалтерская отчетность и финансовый анализ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.audit-it.ru/buh_otchet/7204171889_ooo-brusnika-upravlenie-domami-tyumen (дата обращения: 20.05.2020)

56. Аудиторская фирма «Авдеев и Ко» / ООО «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «РУСЬ»: бухгалтерская отчетность и финансовый анализ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.audit-it.ru/buh_otchet/7203218090_ooo-upravlyayushchaya-kompaniya-rus (дата обращения: 20.05.2020)

57. Аудиторская фирма «Авдеев и Ко» / ООО «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «СУХОДОЛЬЕ»:

бухгалтерская отчетность и финансовый анализ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.audit-it.ru/buh_otchet/7203351984_ooo-upravlyayushchaya-kompaniya-sukhodole (дата обращения: 20.05.2020)

58. Блог Флампа / Управляющая компания Суходолье: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://tyumen.flamp.ru/firm/sukhodole_ooo_upravlyayushhaya_kompaniya-70000001021313378 (дата обращения: 20.05.2020)

59. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства / Информация об организации, осуществляющей управление многоквартирными домами ООО «Брусника. Управление домами Тюмень»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/org-info?index=0&orgRootGuid=87550d7b-a1ff-4d48-816a-811437a1b9e0> (дата обращения: 28.05.2020)

60. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства / Информация об организации, осуществляющей управление многоквартирными домами ООО «УК «Русь»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/org-info?index=0&orgRootGuid=3377443b-8506-4307-809f-47c48e72b1fb> (дата обращения: 28.05.2020)

61. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства / Информация об организации, осуществляющей управление многоквартирными домами ООО «УК «Суходолье»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/org-info?>

index=0&orgRootGuid=217c48e7-9387-44df-a082-312ed33795b4 (дата обращения: 28.05.2020)

62. Государственная корпорация — Фонд содействия реформированию жилищно - коммунального хозяйства / Аварийный фонд на территории Тюменской области: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.reformagkh.ru/relocation/programs/houses?sf=2329523&mo> (дата обращения: 01.06.2020)

63. Государственная корпорация — Фонд содействия реформированию жилищно - коммунального хозяйства / Программы переселения на территории Тюменской области: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.reformagkh.ru/relocation/programs/sf?tid=2329523> (дата обращения: 03.06.2020)

64. Официальный сайт ООО «БРУСНИКА. УПРАВЛЕНИЕ ДОМАМИ ТЮМЕНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://tmn.brusnika.ru> (дата обращения: 15.06.2020)

65. ООО «Сеть городских порталов» / «Наши подписи в бюллетенях подделали»: разборки УК и жителей высотки в центре Тюмени дошли до суда (от 1 декабря 2019): [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://72.ru/text/house/66377233/> (дата обращения: 17.06.2020)

66. Официальный сайт Управляющей компании Русь: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ук-русь.рф> (дата обращения: 20.05.2020)

67. Портал проверки контрагентов ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС / ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «БРУСНИКА. УПРАВЛЕНИЕ

ДОМАМИ ТЮМЕНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1117232037493_7204171889_OOO-BRUSNIKA-UPRAVLENIE-DOMAMI-TYUMENY (дата обращения: 28.05.2020)

68. Портал проверки контрагентов ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС / ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «РУСЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1087232024000_7203218090_OOO-UK-RUSY (дата обращения: 17.06.2020)

69. Портал проверки контрагентов ЗАЧЕСТНЫЙБИЗНЕС / ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ «СУХОДОЛЬЕ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1157232028678_7203351984_OOO-UK-SUHODOLYE (дата обращения: 23.05.2020)

70. Портал «Тюмень - наш дом» / Перечень объектов «Капитальный ремонт многоквартирных домов на 2014-2020 годы»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://dom.tyumen-city.ru/category/kapitalnyy-remont-mnogokvartirnogo-doma/?tpl=table> (дата обращения: 07.06.2020)

71. Федеральная служба государственной статистики / Плотность населения субъектов Российской Федерации: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/folder/12781> (дата обращения: 20.06.2020)

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Управляющая компания
«Суходолье»

625048, г. Тюмень,
ул. 50 лет Октября, д. 6,
тел. (3452) 542-710
тел. (3452) 542-711

ИНН 7203351984 КПП 720301001
р/с 40702810167100001743
Западно-Сибирский Банк
ПАО «Сбербанк России»
к/с 30101810800000000651,
БИК 047102651
ОГРН 1157232028678

Уведомление!

Настоящим уведомляем Вас, что 05 июня 2018 года Общество с ограниченной ответственностью «Управдом-Суходолье» (ОГРН 1157232028678, ИНН 7203351984, юридический адрес: г. Тюмень, ул. 50 лет Октября, д. 6) приняло решение о внесении изменений в устав в связи со сменой своего фирменного наименования на Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Суходолье».

Прошу принять к сведению, что Общество с ограниченной ответственностью «Управдом-Суходолье» не реорганизовано и не ликвидировано и продолжает осуществлять деятельность, в том числе исполнять обязательства по договорам, под фирменным наименованием Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Суходолье» (ООО «УК «Суходолье»).

Остальные реквизиты, в том числе ОГРН, ИНН, КПП, банковские реквизиты — остались без изменений.

Директор ООО «УК «Суходолье»

А.Г. Воротилов

Анкета

«Оценка качества обслуживания многоквартирных домов управляющей компанией»

Здравствуйте, потратьте, пожалуйста, несколько минут своего времени на заполнение следующей анкеты

1. Ваш пол

- Женский
- Мужской

2. Ваш возраст

- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 50+

3. Как Вы считаете, соответствует ли размер платы за услуги по содержанию и ремонту жилого помещения качеству их оказания?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

4. Оцените качество уборки придомовой территории по 5 балльной шкале

___ / 5

5. Оцените качество уборки мест общего пользования по 5 шкале

___ / 5

6. Нарушает ли управляющая организация периодичность оказания услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества?

- Да

- Нет
- Затрудняюсь ответить

7. Довольны ли вы качеством работы аварийно-диспетчерской службы?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

8. Как Вы оцениваете взаимодействие УК с жителями дома (по 5 балльной шкале)?

___ / 5

9. Когда последний раз проводился текущий ремонт?

- Дом новый, в ремонте не нуждается
- Менее 3 лет назад
- Более 3 лет назад
- Ремонт не проводился, но дом нуждается в нем

10. Текущий ремонт каких конструктивов требуется в данный момент?

- Не требуется вообще
- Покраска стен в подъездах
- Замена почтовых ящиков
- Благоустройство детской площадки
- Ремонт фасада здания
- Усиление элементов крыши

11. Оснащён ли ваш многоквартирный дом общедомовым прибором учёта тепловой энергии?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

12. Регулярно ли управляющая организация проводит сверку показаний индивидуальных приборов учета коммунальных ресурсов?

- Регулярно
- Не регулярно
- Не проводит вообще
- Затрудняюсь ответить

13. Представляет ли управляющая организация ежегодно отчет об исполнении договора управления многоквартирным домом?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

14. Какие действия со стороны управляющей компании, на Ваш взгляд, могут улучшить ее деятельность?
