

АННОТАЦИЯ

Реформирование жилищно-коммунального хозяйства имеет исключительную значимость для повышения эффективности, качества, надёжности предоставляемых жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), снижения нерациональных издержек путём использования ресурсосберегающих технологий. Скоординированная система мероприятий должна обеспечить решение широкого круга вопросов, связанных с поддержанием технического состояния жилищного фонда в нормальных условиях эксплуатации путём рационального сочетания текущих и капитальных ремонтов, ликвидации несоответствия качества и стоимости ЖКУ. В сфере совершенствования ЖКХ предлагаются все новые и новые законопроекты.

Тема данной выпускной работы является актуальной, поскольку к совершенствованию области предоставления ЖКУ обращены и государственные власти, и общественность. На сегодняшний день наиболее значимыми в сфере предоставления ЖКУ считаются вопросы проведения и финансирования капитальных ремонтов многоквартирных жилых домов, введения социальных норм на потребление ресурсов, ограничения роста тарифов на коммунальные услуги, совершенствования систем управления жилой недвижимостью.

Целью данной работы является проведение исследования рыночной ситуации, сложившейся на пензенском рынке предоставления ЖКУ, а так же поиск рациональных направлений по совершенствованию работы управляющих компаний.

Задачами выпускной работы являются исследование основных характеристик рынка предоставления ЖКУ, описание основ развития деятельности управляющих компаний (УК) на рынке предоставления ЖКУ, а так же выведение стратегических задач развития УК на указанном рынке.

Значимость проекта определяется его социальной направленностью и практической ориентацией на решение вопросов повышения качества предоставления ЖКУ.

Автор выпускной работы /подпись/ _____ Гарькина М.О.

Руководитель выпускной работы /подпись/ _____ Сегаев И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
1 ИССЛЕДОВАНИЕ ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК РЫНКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	9
1.1 Сущность и общая характеристика рынка предоставления жилищно-коммунальных услуг	9
1.2 Функции государства как субъекта регулирования развития рынка жилищно-коммунальных услуг	17
1.3 Основные тенденции и задачи развития рынка предоставления жилищно-коммунальных услуг	21
2 ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ НА РЫНКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	27
2.1 История возникновения способа управления жилым фондом посредством управляющей компании	27
2.2 Анализ субъектов управления на рынке предоставления жилищно-коммунальных услуг в г. Пензе	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Анализ видов жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых населению управляющими компаниями	Ошибка! Закладка не определена.
2.4 Анализ взаимодействия управляющих компаний с советами многоквартирных домов	46
3 СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ РАЗВИТИЯ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ НА РЫНКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	Ошибка! Закладка не определена.
3.1 Организационно-функциональная система деятельности управляющей компании на рынке предоставления жилищно-коммунальных услуг	Ошибка! Закладка не определена.
3.2 Лицензирование деятельности управляющих компаний в сфере ЖКХ..	66

3.3 Проблемы и перспективы осуществления деятельности управляющими компаниями на рынке предоставления жилищно-коммунальных услуг

.....**Ошибка! Закладка не определена.**

3.4 Основные направления деятельности по совершенствованию работы

ВКР-2069059-08.04.01-151103-2017

управляющей компании.....**Ошибка! Закладка не определена.**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ**Ошибка! Закладка не определена.**

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**Ошибка! Закладка не определена.**

ПРИЛОЖЕНИЕ А**Ошибка! Закладка не определена.**

ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....**Ошибка! Закладка не определена.**

ПРИЛОЖЕНИЕ В.....110

ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....113

ПРИЛОЖЕНИЕ Д.....120

ВВЕДЕНИЕ

Жилищный кодекс РФ определил главные цели реформирования жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), среди которых основными являются переход к экономическим отношениям между государством, предприятиями ЖКХ и потребителями, формированию адекватных принципов рыночной экономики. Развитие рыночных принципов функционирования ЖКХ потребовало совершенствования системы управления отраслью, обеспечения эффективной эксплуатации жилищного фонда и его коммунальной инфраструктуры.

Реформирование жилищно-коммунального хозяйства имеет исключительную значимость для повышения эффективности, качества, надёжности предоставляемых жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), снижения нерациональных издержек путём использования ресурсосберегающих технологий, формирования рынка недвижимости. В соответствии с ЖК РФ собственники помещений в многоквартирных домах начали осуществлять в своих интересах управление эксплуатацией жилых домов, использовать общее имущество при минимальном вмешательстве органов власти. Вовлечение собственников в управление своей недвижимостью призвано повысить их ответственность за её состояние.

Скоординированная система мероприятий должна обеспечить решение широкого круга вопросов, связанных с поддержанием технического состояния жилищного фонда в нормальных условиях эксплуатации путём рационального сочетания текущих и капитальных ремонтов, ликвидации несоответствия качества и стоимости жилищно-коммунальных услуг. В сфере совершенствования ЖКХ предлагаются все новые и новые законопроекты.

При этом до недавнего времени основное внимание было сосредоточено на инновационном обновлении методов управления эксплуатацией жилищного фонда, который в Пензе, как и в большинстве других городов, состоит, в основном, из многоквартирных домов. Объективная необходимость совершенствования механизма управления в сфере жилищно-коммунального комплекса, управления многоквартирными домами, определялась следующими обстоятельствами:

- переходом народного хозяйства России на рыночные отношения;

- практическим завершением процесса приватизации жилищного фонда;
- актуальностью задачи сокращения бюджетных расходов на эксплуатацию коммунальных систем и жилищного фонда и перекладыванием этих затрат, в основном, на собственников и нанимателей жилых помещений.

На наш взгляд, тема данной выпускной работы является актуальной, поскольку к совершенствованию области предоставления ЖКУ обращены и государственные власти, и общественность. На сегодняшний день наиболее значимыми в сфере предоставления ЖКУ считаются вопросы проведения и финансирования капитальных ремонтов многоквартирных жилых домов, введения социальных норм на потребление ресурсов, ограничения роста тарифов на коммунальные услуги, совершенствования систем управления жилой недвижимостью.

Целью данной работы является проведение исследования рыночной ситуации, сложившейся на пензенском рынке предоставления ЖКУ, а так же поиск рациональных направлений по совершенствованию работы управляющих компаний.

В рамках выпускной работы было проведено исследование основных характеристик рынка предоставления ЖКУ, описаны основы развития деятельности управляющих компаний (УК) на рынке предоставления ЖКУ, а так же выведены стратегические задачи развития УК на указанном рынке.

Анализу развития деятельности управляющих компаний на рынке предоставления ЖКУ, а так же поиску рациональных путей комплексного решения вышеописанных вопросов и посвящена данная работа.

1 ИССЛЕДОВАНИЕ ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК РЫНКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Сущность и общая характеристика рынка предоставления жилищно-коммунальных услуг

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой комплекс подотраслей, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры различных зданий населенных пунктов, создающий удобства и комфортность проживания и нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно-коммунальных услуг. В состав жилищного хозяйства входят, прежде всего, жилые и нежилые здания с сетью эксплуатирующих и обслуживающих их предприятий и организаций. Коммунальный комплекс включает в себя системы инженерного обеспечения поселений (электроэнергия, тепло-, газо-, водоснабжение и водоотведение) и общегородское коммунальное хозяйство (дороги, благоустройство и озеленение территории, вывоз и переработка бытовых отходов и ряд других хозяйств).

Деятельность предприятий и организаций по предоставлению ЖКУ регулируется нормативно-правовыми актами, указанными на рис. 1.

По данной схеме можно сделать вывод, что на сегодняшний день, не смотря на регулирование данного вида деятельности государственным законодательством, уровень предоставления ЖКУ в субъектах Федерации является сферой ответственности местных органов власти.

Уровень обеспечения населения жилищно-коммунальными услугами – один из важнейших показателей качества жизни на территории муниципального образования. Однако местные органы власти не всегда в состоянии самостоятельно разрешить проблемы отрасли, основные из которых: высокая доля убыточных предприятий, высокий уровень физического и морального износа основных



Рисунок 1 - Основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность по предоставлению ЖКУ

производственных фондов, значительные объемы задолженности предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ), низкая инвестиционная привлекательность предприятий отрасли. Предприятия, входящие в жилищно-коммунальный комплекс – поставщики ресурсов, управляющие и подрядные организации, органы регионального управления и местного самоуправления – должны согласовывать свои действия в целях повышения качества жилищно-коммунального обслуживания.

Как было отмечено ранее, инженерное обеспечение поселений производится такими коммунальными ресурсами, как электроэнергия, тепловая энергия, газ, вода. Ресурсоснабжающими организациями в системе ЖКК являются организации, поставляющие данные ресурсы потребителям через присоединенные сети, а также оказывающие услуги по водоотведению.

Потребителями этих ресурсов на территории муниципального образования являются предприятия, учреждения, организации всех форм собственности и граждане.

Основные снабжающие организации по отдельным видам ресурсов:

- электроэнергия – централизованные региональные энергосистемы, входящие в состав РАО «ЕЭС России», а в удаленных районах – местные электростанции;

- природный газ – организации, входящие в состав РАО «Газпром»;

- тепловая энергия – ТЭЦ, принадлежащие региональным энергосистемам, и местные котельные;

- водоснабжение, водоотведение – организации типа «Водоканал», в большинстве своем муниципальные предприятия, в некоторых городах – акционерные общества.

Предприятия, обеспечивающие поставку перечисленных ресурсов по распределительным сетям, относятся к числу естественных локальных монополистов.

Отношения между ресурсоснабжающими организациями и потребителями ресурсов регулируются нормами Гражданского кодекса РФ, определяющими правила заключения договоров, и распространяются на поставки ресурсов как юридическим лицам, так и гражданам. Сама же система ЖКХ регулируется нормами Жилищного кодекса РФ.

В совершенствовании функционирования жилищно-коммунальной сферы важное значение приобретает оптимизация механизма предоставления ЖКУ с позиции социальной и экономической эффективности. Соответствие экономической динамики развития общества его изменяющимся потребностям предполагает дифференцированный подход к качеству, ассортименту и объему предоставляемых ЖКУ. Современной спецификой рынка ЖКУ является то, что с развитием техники и технологии население имеет возможность контролировать объем и качество широкого спектра предоставляемых ЖКУ, совершать выбор по цене и отказываться от их потребления, что было невозможно в предшествующее время.

Кроме того, особенности ЖКХ, а также высокая социальная значимость ЖКУ делают невозможным переход на полностью свободное ценообразование. Цены, а также определенные на их основе тарифы должны оставаться средством осуществления той или иной социально-экономической политики в жилищной

сфере. И являться тем инструментом, который обеспечивает эффективность конкурсного отбора и заключения договоров. Это, прежде всего, означает, что государство берет на себя обязанность заботиться о социальной справедливости, благополучии своих граждан, их социальной защищенности. В современной ситуации именно положение в ЖКХ в значительной степени обуславливает как социальную защищенность граждан, так социальную и политическую стабильность в обществе.

Развитие рыночных отношений предполагает, что коммунальные услуги должны продаваться, при этом оплата их должна производиться в зависимости от количества и качества.

В табл. 1 описаны методы, с помощью которых целесообразно исследовать основные характеристики рынка предоставления ЖКУ.

Таблица 1 - Методы исследования характеристик рынка предоставления жилищно-коммунальных услуг

	Требуемые данные	Методы
	1	2
Анализ рынка	<ul style="list-style-type: none"> - количественный и качественный состав компаний потенциальных конкурентов; - структура собственников (частное, муниципальное жилье); 	<ul style="list-style-type: none"> - специализированные сайты Правительства области, отраслевого министерства; - опросы жильцов;
Определение стоимости услуг по ремонту и содержанию жилья	<ul style="list-style-type: none"> - техническое состояние жилищного фонда; - покупательская способность собственников помещений; - уровень притязаний собственников помещений; - стоимость предыдущих услуг; 	<ul style="list-style-type: none"> - наблюдения на месте; - анкетирование жильцов; - привлечение технических специалистов; - анализ данных органов власти разных уровней;
Разработка кампании по продвижению на рынок	<ul style="list-style-type: none"> - количественный и качественный состав доступных сегментов; - состав рекламного сообщения, ориентированного на удовлетворение потребностей сегмента; - сколько будет стоить рекламная кампания; - наиболее эффективные средства распределения информации; 	<ul style="list-style-type: none"> - опросы; - наблюдения на месте; - привлечение лидеров – собственников помещений к проведению кампании; - привлечение некоммерческих организаций, неформальных объединений граждан для проведения кампании;

Жилищное и коммунальное хозяйства как составляющие отраслевого комплекса ЖКХ имеют особенности, связанные с отличием в выполняемых функциях

по удовлетворению потребностей населения города. Отраслевые особенности представлены в табл. 2.

Таблица 2 - Сравнительная характеристика отраслей ЖКХ

Признак	Жилищное хозяйство	Коммунальное хозяйство
Охват рынка услуг	Жилищный фонд	Жилищный фонд, административные и производственные здания города
Особенности производства услуг	Высокая материало- и трудоёмкость производства услуг. Преобладание материальных затрат	Высокая фондо- и энергоёмкость производства услуг. Преобладание энерго-затрат и амортизационных отчислений
Структура основных производственных фондов	Преобладание пассивной части ОПФ (средства труда, обеспечивающие эксплуатацию жилищного фонда)	Преобладание активной части ОПФ (сетевое хозяйство и генерирующие мощности)
Тарифное регулирование	Тарифы определяют собственники жилых помещений	Тарифы устанавливают региональная энергетическая комиссия и органы местного самоуправления

Следует отметить, что отраслевые отличия влияют на основные характеристики рынка жилищных и коммунальных услуг.

Так, рынку жилищных услуг свойственны:

а) конкуренция и многообразие форм управления жилищным фондом (ТСЖ, ЖСК, непосредственная форма управления, частные управляющие организации);

б) высокая эластичность спроса на услуги управления жилищным фондом, что определяется эффектом замещения и наличием альтернативных форм и механизмов управления жилищным фондом;

в) низкие барьеры входа на рынок управления жильём (отсутствие порядка лицензирования деятельности и необходимости обладать обширной материально-технической базой);

д) широкое использование контрактных отношений (договоров подряда и субподряда).

Что касается коммунального хозяйства, то его рыночное развитие определяется следующим:

а) эффектом масштаба (по мере роста объема услуг удельные затраты существенно понижаются, причем наибольший эффект достигается, когда один производитель охватывает наибольший сегмент рынка коммунальных услуг);

б) низкой эластичностью спроса по цене, что определяет необходимость государственного и муниципального регулирования монополий;

в) низким эффектом замещения (уникальность для потребителя).

Потребителю ЖКУ должна быть обеспечена возможность управления объемом услуг индивидуального потребления и контроля объемов и качества услуг коллективного потребления. Ответственность за обеспечение данных прав потребителя возлагается на управляющие организации, ответственные за предоставление ЖКУ.

Рассмотрим подробнее специфику формирования рынка коммунальных услуг.

С формальной точки зрения услуги, предоставляемые с помощью инженерных коммуникаций, скорее являются частными товарами, чем общественными, поскольку их можно делить и продавать по порциям. Системы инженерного оборудования домов позволяют установить контроль за потреблением услуг отдельными жилыми ячейками, следовательно, существует теоретическая возможность исключить доступ к системе тех, кто уклоняется от уплаты. Причем вещественный характер самих услуг позволяет произвести оплату в соответствии с потребленным количеством услуг. В данном случае признаки делимости характеризуют коммунальные услуги как частные блага, а не как общественные. Все эти свойства коммунальных услуг предполагают возможность развития в данной сфере конкуренции.

В экономической теории указано, что основными параметрами, характеризующими модель рынка совершенной конкуренции, являются:

- 1) однородная продукция;
- 2) свободный вход и выход продавцов с рынка;
- 3) множество продавцов товара;
- 4) абсолютная подвижность факторов производства;

5) полная доступность информации субъектам рынка.

Благодаря свойству однородности продукции покупателям абсолютно безразлично, у кого ее покупать. Предпочтение отдается лишь тому, у кого ниже цена. Тот продавец, который предлагает чуть дороже свой товар, лишается покупателей. Также из-за того, что на рынке много продавцов, увеличение предложения товара кем-либо из них не оказывает влияния на изменение цены товара. Поэтому на совершенном конкурентном рынке нет ценового различия. Все продавцы продают свой товар по одной и той же цене. Повышение или падение цены в результате изменения спроса происходит одновременно для всех продавцов. Свободный вход и выход продавцов и абсолютная подвижность факторов производства обеспечивают рынку быстрое достижение равновесия между спросом и предложением.

По теории экономики совершенный конкурентный рынок может быть только равновесным. Регулирование количества товара на рынке происходит за счет прихода новых продавцов или ухода менее прибыльных. Все торгующие на рынке фирмы одинаковы по объему предложения товара.

Совершенный конкурентный рынок является идеальной моделью рынка. Перечисленные выше параметры определяют его как наиболее эффективную форму обмена, обеспечивающую свободную конкуренцию между продавцами и свободное проявление действия закона спроса и предложения. В результате достигается полное насыщение рынка соответствующей продукцией при наиболее возможной низкой цене. Этим двум обстоятельствам – свободному ценообразованию и установлению равновесия между спросом и предложением товара – модель конкурентного рынка обязана своей эффективностью как рыночная структура.

Рассмотрим сходство коммунальной деятельности с описанной выше моделью конкуренции. Свойство однородности коммунальных услуг не связано с выбором потребителем поставщика, а также не определяет равнодоступность рынка для производителей услуг. Однородность коммунальных услуг свидетельствует об их уникальности как блага и определяется комплексом параметров, которые делают их пригодными для употребления по назначению. Уникальность и одно-

родность исключают возможность для потребителя проявлять свои предпочтения, искать замену предлагаемой услуге.

В сфере коммунальной деятельности в силу государственного регулирования тарифов на ЖКУ механизм спроса и предложения не действует. Перечислим главные свойства рынка коммунальных услуг, которые представляют сложность для конкуренции в этой сфере.

Во-первых, это уникальный характер потребления услуг (свойство незаменимости), который не позволяет потребителям отказываться от услуг или сокращать их потребление при повышении цены услуг либо увеличивать их потребление, при снижении цены услуг. Потребители скорее пойдут на сокращение своих расходов на пищу, одежду и т. п. для того, чтобы не прекращали подачу воды, тепла, газа, электроэнергии. Колебания потребления коммунальных услуг имеют неценовую природу и поэтому не оказывают влияния на изменение их цены.

Во-вторых, это доступность услуг потребителям в любое время, когда у них возникает потребность в таких услугах (свойство бесперебойности и надежности предоставления услуг). Ограничение доступности при помощи изменения цены не приводит в действие механизм спроса и предложения, а превращает цены в инструмент социальной дискриминации населения.

В-третьих, это возможность удовлетворения потребностей в услугах в полном объеме (свойство насыщения потребностей), которая является одним из важных показателей качества коммунального обслуживания, обеспечивает общую доступность услуг. Системы инженерного оборудования изначально рассчитываются так, чтобы производимый в тот или иной период времени объем услуг в точности соответствовал величине фактических потребностей в них. Поэтому рынок коммунальных услуг всегда является равновесным. Независимо от того, какое количество услуг реализуется в тот или иной момент времени, спрос и предложение услуг должны быть уравновешены.

В-четвертых, это жесткая связь между производством и потреблением услуг, взаимовлияние и взаимозависимость данных процессов между собой, непере-

щаемость производственных фондов коммунальных предприятий, что исключает возможность свободы выбора услуг.

В сфере коммунальной деятельности цену задают регулирующие органы, а предложение услуг на уровне насыщения потребностей является технологическим параметром системы инженерных коммуникаций.

Таким образом, можно сделать вывод, что рынок предоставления ЖКУ в широком смысле – это сложная система, регулируемая нормами Жилищного кодекса РФ, представляющая собой совокупность предприятий, служб и хозяйств, обслуживающих население, предоставляющих потребителям основные виды ресурсов: электроэнергию, природный газ, теплоэнергию, водоснабжение, и осуществляющая водоотведение.

1.2 Функции государства как субъекта регулирования развития рынка жилищно-коммунальных услуг

Управление многоквартирным домом с помощью привлечения управляющей компании является одним из трех способов управления, предлагаемых Жилищным кодексом РФ. В этом случае заключается письменный договор, в котором стороны (жильцы и управляющая компания) закрепляют перечень работ и услуг, осуществляемых управляющей компанией, их стоимость, права, обязанности и ответственность сторон.

С одной стороны, с помощью договорных отношений законодатель предложил субъектам жилищных правоотношений урегулировать большинство возникающих при управлении домом и оказании жилищно-коммунальных услуг вопросов, что свидетельствует о действии правовой гарантии, закрепляющей свободу договора в части определения его условий по усмотрению сторон (п. 4 ст. 421 ГК РФ). Но, с другой стороны, законодатель абсолютно не учел истинное положение дел: жильцы не готовы обсуждать договорные отношения по управлению их совместным имуществом, не умеют этого делать, а в большинстве случаев и не хотят, предпочитая пользоваться оказываемыми жилищно-коммунальными услугами по старинке, однако при этом активно высказывают свое недовольство предлагаемой

системой управления. Эта проблема имеет не только правовой, но и социально-общественный характер. На ее преодоление необходимо время, существенная информационно-просветительская работа, юридические консультационные пункты, освещение в средствах массовой информации положительных примеров управления жилыми домами.

Нельзя не учитывать и то, что в основном жилищный фонд страны строился несколько десятилетий назад и в значительной части стал непригодным для проживания. Поэтому самостоятельно и за свой счет содержать аварийный жилой фонд для жильцов проблемно, а в условиях рыночных условий – несправедливо в отношении жильцов изношенного и аварийного жилищного фонда. Без капитального ремонта ветхие инженерно-технические коммуникации не способствуют качественному оказанию одними субъектами жилищно-коммунальных услуг, и также не позволяют другим потреблять услуги надлежащего качества. В ходе реформы в наиболее выгодном положении оказались жители новых многоквартирных домов, которые не требуют и не нуждаются в значительных капитальных вложениях в ближайшее время. Но Жилищный кодекс РФ не учитывает этой разницы, и в качестве правовой гарантии создания условий для управления многоквартирными домами устанавливает для органов местного самоуправления обязанность обеспечить равные условия для деятельности управляющих организаций независимо от организационно-правовых форм (ст. 165 ЖК РФ). Подобное равенство в конкретной ситуации не способно обеспечить равноценное оказание жилищно-коммунальных услуг в новом доме и доме, построенном несколько десятилетий назад.

Жилищным кодексом РФ установлено, что плата за содержание и ремонт жилого помещения устанавливается в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства (ст. 156 ЖК РФ), а размер платы за коммунальные услуги рассчитывается исходя из объема потребляемых коммунальных услуг, определяемого по показаниям приборов учета, а при их отсутствии – исходя из нормативов потре-

ния коммунальных услуг, утверждаемых органами государственной власти субъектов Российской Федерации (ст. 157 ЖК РФ).

Расчет тарифов на ЖКУ в г. Пензе производится в соответствии с приказами Управления по регулированию тарифов и энергосбережению Пензенской области, а так же с решением Пензенской городской Думы от 28 сентября 2012 г. N 1010-43/5 (в ред. Решения Пензенской городской Думы от 21.12.2012 N 1097-47/5) «Об утверждении порядка установления тарифов на услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями города Пензы и работы, выполняемые муниципальными предприятиями и учреждениями города Пензы».

На рис. 2 представлена схема, согласно которой формируются тарифы на ЖКУ в г. Пензе.

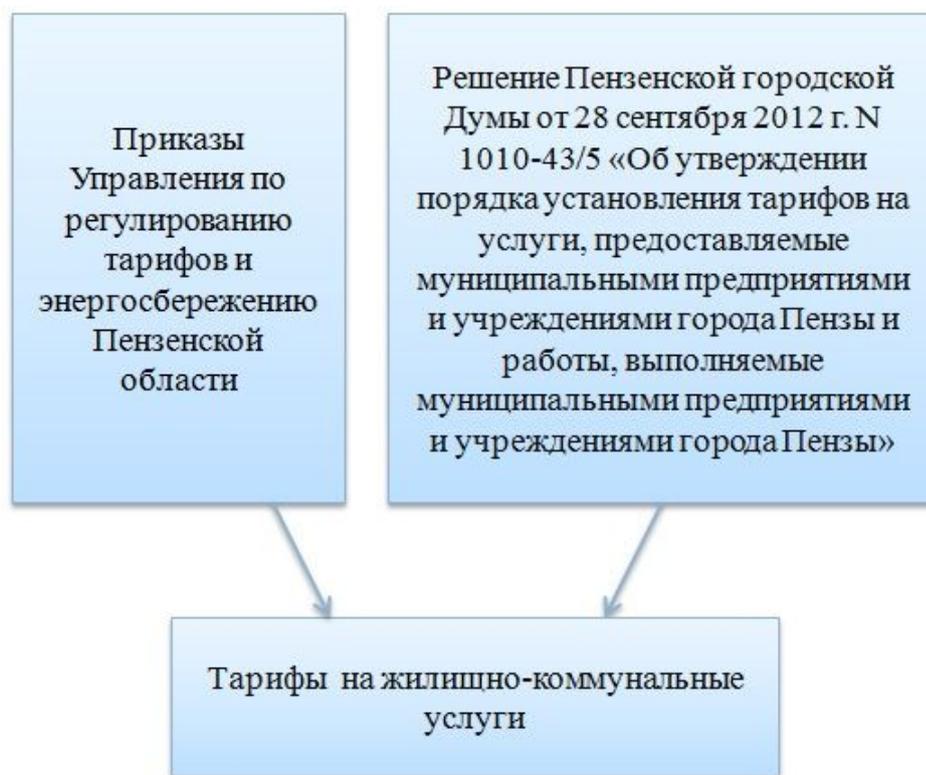


Рисунок 2 - Схема формирования тарифов на ЖКУ в г. Пензе

Согласно указанным документам и формируется сумма тарифа на жилищно-коммунальные услуги. Расчет размера платы за коммунальные услуги для собственников жилых и нежилых помещений многоквартирных домов производится с учетом тарифов по формулам, указанным в приложении к соответствующему постановлению правительства РФ. После выставления квитанций по оплате ЖКУ

собственники обязаны в порядке ст. 155 ЖК РФ либо в соответствии с пунктом договора управления оплатить предоставленные услуги. Плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится на основании платежных документов, представленных не позднее первого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом.

Лица, несвоевременно и (или) не полностью внесшие плату за жилое помещение и коммунальные услуги, обязаны уплатить кредитору пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на момент оплаты, от не выплаченных в срок сумм за каждый день просрочки начиная со следующего дня после наступления установленного срока оплаты по день фактической выплаты включительно. Увеличение установленного в настоящей части размера пеней не допускается (ст. 155 ЖК РФ).

Платежи жителей поступают на расчетный счет управляющей компании через банк, почтовые отделения, терминалы. Впоследствии поступающие платежи собственников управляющая компания распределяет следующим образом:

- суммы, выставленные в счетах от ресурсоснабжающих компаний в части акцепта перечисляются бухгалтером управляющей компании на их расчетные счета;

- суммы, выставленные подрядчиками за проведенные ремонтные работы, так же проходят согласование и в части качественно выполненных работ оплачиваются;

- оставшиеся деньги идут на обслуживание жилого дома, а именно, содержание конструктивных элементов зданий, обслуживание внутридомового инженерного оборудования, аварийное обслуживание, в том числе, подготовка многоквартирного дома к сезонной эксплуатации, проведение технических осмотров и мелкий ремонт, санитарное содержание домовладений, вывоз твердо-бытовых отходов и оплату услуг управляющей компании, которая установлена договором управления.

Данное распределение денежных средств является нормой и в случае, если УК не оплатила счета, либо использовала денежные средства не по назначению, у

нее возникает задолженность и чаще всего это долги перед ресурсоснабжающими организациями. Ресурсоснабжающие организации выставляют счета, не определяя в каком состоянии трубопровод, по которому попадает ресурс в дома. Если большая его часть находится в аварийном состоянии, то ресурс утекает мимо собственников, но им все равно приходится его оплачивать. Либо если давление в систему подается ниже нормы – отопление в домах не соответствует установленному нормативу. УК обязана выяснить, сколько было получено ресурсов собственниками, и отказаться в части не предоставленного, но выставленного в счетах, прикладывая мотивированный отказ.

Дополнительно, хотелось бы коснуться обязанности установить общедомовые приборы учета ресурсов и следить за их надлежащим состоянием, своевременно проводить проверки. По данному вопросу необходимо проводить разъяснительные собрания с собственниками, проводить обследование и ремонт аварийного трубопровода, и только в совокупности соблюдения данных условий вышеуказанное требование принесет пользу и жильцам многоквартирных домов, и управляющим компаниям, и как следствие, пользу государству.

1.3 Основные тенденции и задачи развития рынка предоставления жилищно-коммунальных услуг

В данном пункте мы отразили некоторые проблемы развития рынка предоставления ЖКУ, предложили пути их решения, а так же указали основные тенденции развития данного рынка.

Социальная защита граждан, с одной стороны, и поддержка ЖКХ с другой должны предусматривать дифференцированность оплаты жилищно-коммунальных услуг в период, когда ЖКХ получает государственные дотации и сохраняется государственное регулирование тарифов. В качестве критериев определения базовых условий оплаты услуг предлагается использовать:

- наличие у получателя услуг гражданства Российской Федерации;
- оплату услуг на базовых условиях только по месту постоянного проживания (регистрации);

- оплату на базовых условиях только "социального стандарта жилья" в части услуг индивидуального и коллективного потребления;

- оплату на базовых условиях "социального стандарта жилья" только для физических лиц.

Это возможно на основе совершенствования системы ценообразования и применения дифференцированных тарифных схем и тарифов. Современная концепция ценообразования в жилищной сфере должна учитывать процессы активизации конечного потребителя – населения. Это объективное, необратимое явление, связанное с увеличением доли платежей населения в затратах на содержание жилищного фонда.

Тарифы, а также плата за наем жилья должны формироваться, исходя из возможностей свободного выбора населением жилья – по уровню комфортности, соответствующего доходам домохозяйства. Дифференциация тарифов должна обеспечить выбор того или иного ассортимента и объема ЖКУ. Изучение процессов формирования рынка жилья показало, что различия в уровне материальной и жилищной обеспеченности семей определяют не только особенности их запросов к различным типам жилья, но и к услугам по его обслуживанию. Исходя из градации жилища по признаку социально-имущественной стратификации, набор жилищных услуг и экономические критерии их оценки можно представить в трех «коммерческих уровнях»:

- стандартный набор платных услуг, предусмотренных нормативами, соответствует преимущественно муниципальному жилью; экономическим критерием оценки является относительное снижение материальных, финансовых и трудовых затрат, что, в свою очередь, влияет на повышение коммерческой эффективности жилья. «Стандартные потребности» - это потребности групп, общей чертой которых является недостаточный уровень материальной обеспеченности, хотя жилищные условия могут быть различными (72%); к ним относят замену изношенной сантехники, капитальный ремонт дома и квартир, кровельные работы по смене проржавевших труб, замене розеток и др.

– услуги по жилищному комфорту – стандартный набор услуг с учетом особенностей жилья, формирующих потребности в услугах, отличных от стандартных в сторону повышения их номенклатуры, объема и качества; соответствует, в основном, среднему уровню по спросу тех, кто проживает в доступном (социально-частном) жилье; «Потребности в жилищном комфорте» – это потребности достаточно обеспеченной группы, имеющей средние или чуть ниже средних жилищные условия (24%); они включают потребность в дополнительном ремонте и отделке квартиры, установке нового сантехнического оборудования, домофона, наличие встроенных шкафов и т.д.;

– элитарные услуги – принципиально отличающийся набор и статус услуг, соответствующий элитному типу жилья как по набору, так и по оплате; повышение затрат, предопределяющее высокий (без верхних границ) уровень комфорта, предполагает соответствующее увеличение (относительно других уровней) стоимости строительных, эксплуатационных затрат, затрат на сервис. «Элитарные потребности» – это потребности самой обеспеченной группы населения с наилучшими жилищными условиями в поддержании жилищного стандарта (4%), к которым, как правило, относят потребность в перепланировке квартиры, установку решеток на окнах, устройство сигнализации, охрану квартиры, ведение видеонаблюдения, приходящую домработницу и др.

Графическое отображение уровней потребностей в жилищных услугах с перечнями примерных услуг содержится на рис. 3.

Виды необходимых услуг, в которых нуждаются жильцы, рекомендуется устанавливать путем социологических исследований. Результаты социологических исследований позволили выявить три сегмента услуг в жилищном обслуживании:

Произошедшие перемены обусловили значительные изменения потребностей населения в сторону увеличения образа комфортного жилья и т.п. В связи с этим существенно изменился сегмент рынка услуг по обеспечению жилищного комфорта. В новых структурах жилищного сектора при развитии рыночных отношений появилась возможность привлечения в сферу обслуживания жилищного



Рисунок 3 - Уровни потребностей в жилищных услугах

фонда частных компаний и спектр оказываемых ЖКУ населению продолжает расширяться.

Но базой для тарификации должны быть стандартные услуги. Услуги по жилищному комфорту также могут частично входить в состав так называемых платных услуг, предлагаемых населению по фиксированным, часто заниженным, невыгодным для жилищно-коммунального предприятия ценам. На сегодняшний день они тоже должны являться объектом стандартизации и тарификации и предлагаться населению на добровольной основе. В дальнейшем по мере развития конкурентных отношений, эти тарифы будут представлять собой верхнюю границу цены для проведения конкурсных торгов и установления договорных цен.

Реализация стандартных услуг и услуг по обеспечению повышенного жилищного комфорта одной организацией позволит сделать обслуживание населения комплексным, обеспечит контролируемость внутриквартирных ремонтов, пе-

репланировок, а значит, и эксплуатационных характеристик зданий, а так же снизит:

- расходование времени на получение услуги (ожидание мастера);
- физические усилия (доставка необходимых материалов, если работы выполняются из материала заказчика);
- нервно-психические затраты (услуга чаще всего предполагает личное взаимодействие клиента с обслуживающим персоналом);
- сенсорные затраты (их порождают побочные эффекты оказания услуг – шум, пыль).

Внимание к этим затратам обусловлено тем, что клиенты готовы заплатить повышенную цену, чтобы исключить эти затраты, особенно при оказании владельцам элитного жилья. И если фирма способна предотвратить подобные затраты клиентов, она может это отразить в своей рекламе обоснования повышенной оплаты. Например, во многих странах клиентам предлагается два варианта проведения ремонта квартир: в присутствии заказчика либо на полную ответственность фирмы, которая при этом гарантирует сдачу помещения после ремонта в состоянии – «пришел и живи». Такой ремонт стоит дороже, но при этом клиент избавлен от физических, нервно-психических и сенсорных затрат, сопровождающих ремонт «в присутствии заказчика».

При определении тарифа на услуги по жилищному комфорту должны также использоваться такие элементы рыночного ценообразования, как принцип продажи набора услуг. В соответствии с ним комплекс благ должен стоить покупателю меньше, чем при покупке каждого блага в отдельности. В жилищном секторе более целесообразно предоставлять клиентам возможность выбора: приобретать весь набор услуг либо некоторые или даже одну. При реализации таких наборов подход к ценообразованию меняется: здесь важно найти тот размер скидки за комплексность закупки, который сможет заинтересовать клиента в покупке всего пакета услуг, а не по отдельности.

Размеры надбавок за экономию затрат клиентов, за комплексность обслуживания по сравнению с традиционными схемами оказания услуг определить доста-

точно трудно, но задача поддается решению. Оно находится либо путем маркетинговых исследований, либо является результатом экспериментального варьирования уровней тарифов.

Таким образом, для формирования механизма эффективной эксплуатации жилищного фонда, упорядочения расчетов между заказчиком и подрядчиком необходимо четко сформулировать требования и стандарты эксплуатации жилищного фонда, в соответствии с уровнем комфортности и формой собственности на жилье. Эти требования и стандарты должны быть четко увязаны с понятием жизненного цикла объекта жилой недвижимости и обеспечить эффективное функционирование на протяжении этого периода.

Предложенный дифференцированный подход при оплате позволит определить стоимость каждой жилищно-коммунальной услуги, производить оплату в соответствии с количеством и качеством услуг. Социально-экономический эффект может быть получен в виде повышения удовлетворенности потребителей, улучшения качества предоставляемых услуг, сокращения сроков их выполнения.

2 ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ НА РЫНКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1 История возникновения способа управления жилым фондом посредством управляющей компании

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) – комплекс отраслей экономики, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры различных зданий в населённых пунктах, создающий удобства и комфортабельность проживания и нахождения в них людей путём предоставления им широкого спектра услуг. Ниже мы описали историческую цепочку развития ЖКХ в России, приведшую к возникновению способа управления жилым фондом посредством управляющей компании.

В апреле 1649 г. Государь, Царь и Великий Князь всея Руси Алексей Михайлович утвердил Наказ о Градском благочинии. В нем царь повелевал: «Чтобы грязи не было – иметь на каждом дворе дворника», «ведать всякое дворовое дело, починки и прочие дела». Так на государственном уровне впервые был создан надзор за исполнением функций «Общественного благочиния» (чинить благо обществу). Эта дата и считается днем основания служб российского жилищно-коммунального хозяйства.

В XIX в. императрица Екатерина II приказала построить в Москве водопровод. Строительство было поручено генералу Бауэру. Поиски чистой воды привели к родникам недалеко от села Большие Мытищи, откуда и начали строить первый водопровод. Работы были завершены к 1804 г. Так был учрежден Мытищинский водопровод. А в середине XIX в. была построена и первая канализация.

В 1802 г. было создано Министерство внутренних дел и государственных имуществ России (МВД) – единый государственный орган, ответственный за

жизнеобеспечение населения. Все вопросы реальной жизни были переданы Департаментам этого ведомства и его исполнительным органам на местах.

До революции в Российской империи насчитывалось 866 городов, весь жилищный фонд царской России составлял 150 млн. кв. м. Множество людей жили в ночлежных домах, подвалах, погребах, сараях и землянках.

В ноябре 1917 г. в соответствии с Постановлением II съезда Советов в составе НКВД было создано Главное управление по делам местного хозяйства. Начался период централизации управления местным хозяйством.

На VII Всероссийском съезде Советов в 1919 г. принят официальный курс на децентрализацию управления городским хозяйством. В качестве административной единицы приняты территориальные общности населения, которым присвоили независимо от размера (губернии, уезды, волости, города, деревни) единое название «коммуна». Их хозяйственная деятельность была обозначена как «коммунальное хозяйство», а отделы местных Советов, руководившие ими, были названы коммунальными делами.

Попытка внедрить в систему жилищно-коммунального хозяйства общественное самоуправление многоквартирными домами была предпринята в 20-х гг. XX столетия. Предпосылками такого внедрения послужила крайняя запущенность жилищно-коммунального хозяйства пришедшего в такое состояние в результате потрясений, через которые пришлось пройти России.

В период Первой мировой войны 1914 – 1918 гг., из-за оттока значительной части капитала в продовольственный сектор экономики, строительство новых жилых домов было практически прекращено. После прихода к власти большевиков, в результате революции 1917 г., и начавшейся гражданской войны 1918 – 1920 гг. жилищный фонд в отсутствие ремонта быстро приходил в упадок. Еще больше усугубляло данную ситуацию проводимая большевиками политика в жилищной сфере. Так, в результате перераспределения жилой площади, на смену собственников квартир, вынужденных их покинуть, пришли граждане незаинтересованные в поддержании в надлежащем состоянии полученное жилье. Здесь следует отметить, что и сами новые жильцы не были застрахованы от выселения, переселения,

перемещения и уплотнения. Понятно, что в результате этого интерес у жильцов к поддержанию в исправном состоянии и целостности жилища (в трате на это своих средств) окончательно исчез.

У более зажиточных слоев населения широко было распространено убеждение, что если значительно улучшить данное жилище, то скорее всего его отнимет какое-нибудь учреждение или влиятельное лицо. Еще одной причинной разрухи было то, что были уничтожены частная промышленность по постройке и обслуживанию домов, домостроительные конторы, конторы по ремонту водопровода, канализации, отопительной сети и т.п., а соответствующая государственная промышленность еще не была организована, в связи с чем была затруднена даже техническая возможность проведения ремонта.

Относительно нежилых помещений бесхозяйственность господствовала еще в большей степени. Если нежилые помещения пустовали, то полы, потолки, двери, окна, штукатурка расхищались окружающим населением на топливо, оставались нетронутыми одни кирпичные стены, да и их понемногу начинали растаскивать на кладку временных печей. Количество домов, ставших непригодными как для жилых, так и не жилых потребностей стало возрастать такими быстрыми темпами, что еще несколько лет такого хозяйствования, еще несколько лет усиленной порчи и полного отсутствия ремонта со стороны жильцов и государства – и значительной части городского населения пришлось бы из ставших абсолютно необитаемыми домов переселиться либо в землянки, либо в деревни.

Материальный ущерб, нанесенный жилищному фонду страны, только за 1918 – 1920 гг. превысил 2 млрд. руб. золотом. Всего с начала Первой мировой и до конца гражданской войны пришло в негодность или было разрушено 361 тыс. зданий (около 20 % жилых домов), и в связи с этим из эксплуатации выбыло около 14 % всей имевшейся жилой площади. Местные Советы не располагали необходимыми ресурсами для обеспечения восстановления и поддержания в надлежащем порядке жилых домов, и более целесообразным было принято передать дома в эксплуатацию коллективам проживающих в них граждан.

Управление и контроль по восстановлению коммунального хозяйства был передан Народному Комиссариату Внутренних Дел (Далее – НКВД). Для преодоления сложившейся ситуации Советское правительство в декабре 1919 г. на VII Всероссийском съезде Советов принимает курс на децентрализацию хозяйственного управления. Для его реализации было принято ряд Декретов, среди них необходимо выделить: Декрет ВЦИК и СНК РСФСР от 28 декабря 1921 г. «Об условиях демунципализации домов» в результате чего многоквартирные дома были переданы коллективам жильцов в пользование на договорной основе при условии проведения ремонта; Декрет ВЦИК и СНК РСФСР 1921 года «О разгрузке коммунальных органов от непосредственной эксплуатации муниципализованного фонда и о передачи домов коллективам жильцов» и Декрет от 23 мая 1922 г. для создания гражданской инициативы населения «О жилищных товариществах». 19 августа 1924 г. ЦИК и СНК СССР приняли постановление «О жилищной кооперации». Данный нормативный акт установил три вида жилищно-кооперативных товариществ: жилищно-арендные кооперативные товарищества, рабочие жилищно-строительные кооперативные товарищества, общегражданские жилищно-строительные товарищества.

С этого времени в городах создаются жилищные товарищества, которым передавались муниципализированные строения. Они становятся формой управления жилищным хозяйством, по сути это первый в России способ управления жилой недвижимостью, он также является прообразом современных ТСЖ. Жилищно-Арендные Кооперативные Товарищества (ЖАКТ) с 1924 г. становятся основной формой управления. На них возлагалась обязанность восстанавливать хозяйство арендуемых у государства домов, содержать их в нормальном состоянии и удовлетворять потребности своих членов. Ещё в 1927 г. ЖАКТ оценивались как лучшая форма хозяйствования.

В 1937 г. жилищные товарищества, распоряжавшиеся около 90 % жилищного фонда, были упразднены, и весь фонд перешёл в распоряжение местных советов на основании постановления ЦИК и СНК СССР от 17 октября 1937 г. «О сохранении фонда и улучшении жилищного хозяйства в городах». Вместе с этим право

распределения жилой площади и заселения в квартиры также перешло от правления товариществ исполкомам.

Со временем становления государственной системы управления появились Жилищно-Эксплуатационные Конторы (ЖЭК).

Впоследствии, уже в 80-тых гг. ЖЭК преобразовались в Дирекции единого заказчика (ДЕЗ). В этих годах жилищный фонд страны составлял 1,3 млрд. кв. м и был обеспечен водопроводом на 91%, канализацией – на 90%, центральным отоплением – на 87%, ванными и душами – на 83%, газификация достигла 80%.

В 1989 г. Советом министров РСФСР принято постановление от 29 июня 1989 г. № 235 «О переходе жилищно-коммунального хозяйства на хозрасчет и самофинансирование».

При либерализации цен в 1992 г. было решено не трогать тарифы на жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ), и квартплата оказалась на уровне 1928 г. До 2000 г. власти придерживали тарифы ЖКУ на фоне роста всех остальных цен, а затем начался их ускоренный рост, хотя госрегулирование неизменно сохранялось.

Первой попыткой подключить владельцев квартир к покрытию расходов стали Указ «О временном положении окондоминиумах» (1993 г.) и закон «О товариществах собственников жилья» (1996 г.). Однако к 1993 – 1996 гг. когда в России уже сложился рынок жилья, рынок ЖКУ был еще в зачаточном состоянии.

В 1997 г. президент Ельцин подписал указ «О реформе ЖКХ», согласно которому предполагалось поднять долю населения в оплате жилья и ЖКУ с 35% в 1997 г. до 100% в 2003 г. Впоследствии 100%-я оплата была отложена Госдумой до 2008 г. Новая редакция закона «Об основах федеральной жилищной политики» (2003 г.) вообще исключила упоминание о сроке перехода на 100%-ю оплату услуг ЖКХ населением.

В 2001 г. был принят документ, определяющий государственную политику в отрасли – подпрограмма «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса РФ» федеральной целевой программы «Жилище» на 2002 – 2010 гг., а в конце 2004 г. был утвержден новый Жилищный кодекс кото-

рый ввел новую форму гражданско-правового договора – договор об управлении многоквартирным домом.

Согласно новому кодексу, с 1 января 2007 г. жильцы домов могли отказаться от услуг государственных ДЕЗ, при этом они были обязаны до конца 2007 г. выбрать один из 3-х вариантов: договориться управлять домом самостоятельно, создать ТСЖ, которое организует подобие ДЕЗ в отдельно взятом доме, или подписать договор со специализированной управляющей компанией (УК). Для тех, кто не определился с выбором, в I пол. 2008 г. чиновники на конкурсной основе отбирали управляющие организации.

С вступлением в силу в марте 2005 г. нового Жилищного Кодекса РФ начали появляться, предусмотренные им и реформой ЖКХ частные «Управляющие организации» (ст. 161 ЖК РФ). Термин «управляющие организации» употреблять в значении управление многоквартирными домами предпочтительнее, чем «управляющие компании», поскольку последние, как это принято в нормативных актах РФ, принято считать компаниями управляющими (в какой-то мере) другими юридическими лицами, их имуществом. Однако в сложившихся на сегодняшний день традициях делового этикета принято называть данный вид управления многоквартирными жилыми домами именно управляющими компаниями (УК).