

КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРЕ: ПРОБЛЕМЫ И РАЗВИТИЕ

© 2017 Кузнецова О.В.

Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка», г. Самара, Россия

Статья посвящена вопросам оценки качества предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, даны характеристики подотраслей жилищно-коммунального хозяйства. Описаны в работе и виды контроля за качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг как неотъемлемого элемента системы повышения уровня обслуживания. В качестве примера был взят городской округ Самара как крупный мегаполис, где ярко представлены основные проблемы предоставления жилищно-коммунальных услуг большинства городов России. В статье дается характеристика жилищного фонда города, приводятся основные проблемы отрасли управления многоквартирными домами в Самаре и выявляются причины низкого качества обслуживания населения. Особо выделена роль конкуренции между управляющими компаниями. Также рассматривается качество предоставления коммунальных ресурсов на примере системы водоснабжения города и предлагается вариант решения основных проблем.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, управляющая компания, качество обслуживания населения, жилищно-коммунальные услуги.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) представляет собой сложную социально-экономическую систему жизнеобеспечения населения, а также является необходимым условием функционирования всех предприятий народного хозяйства. В течение многих лет ЖКХ формировалось как сложная, многоотраслевая система в условиях централизованного управления, охватывающая более 30 различных видов деятельности. Россия как страна с высоким уровнем урбанизации имеет жилой фонд, который по своему масштабу составляет весомую долю в национальном богатстве, однако его состояние не соответствует технологическому и экономическому потенциалу страны [1, 2, 3].

ЖКХ являет собой сложный комплекс зданий, сооружений, инженерных коммуникаций, сетей и систем жизнеобеспечения, а также предприятий и служб, целью которых является создание для населения комфортных условий проживания и их поддержание. В ЖКХ задействовано более 52 тысяч организаций с общей численностью около 4,2 миллиона человек. Стоимость основных фондов ЖКХ превышает 4,2 триллиона рублей и составляет около трети основных фондов страны, среднегодовой объем производ-

ства - порядка 900 миллиардов рублей, что составляет 5,9% ВВП страны [8].

В настоящее время все чаще поднимается вопрос модернизации отрасли с целью повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг. Особую актуальность этот вопрос имеет в крупных городах, где существует большой износ коммунальных систем, а также устарелый жилищный фонд. В большинстве крупных городов остро стоит вопрос с качеством питьевой воды и хроническим «недорементом» жилищного фонда. И Самара – крупный мегаполис с численностью 1 170 тысяч человек – не исключение.

С точки зрения функционального подхода, ЖКХ условно можно разделить на следующие подотрасли:

1. Жилищное хозяйство – это отрасль, связанная с поддержанием жилых домов в состоянии, пригодном для проживания граждан.

2. Коммунальное хозяйство – это отрасль, связанная с выработкой коммунальных ресурсов и доставкой их до конечного потребителя; отрасль подразделяется на теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, водоснабжение и водоотведение.

3. Благоустройство – это отрасль, связанная с санитарным и эстетическим содержа-

нием дома и прилегающей территории, куда входит вывоз мусора, подметание и уборка, в том числе на лестничной площадке, посадка зеленых насаждений на улице и в подъезде, установка лавочек, урн и игровых площадок и многое другое.

С точки зрения стоимостного подхода, ЖКХ делят на две подотрасли:

1. Жилищное хозяйство – это техническое и санитарное содержание жилого помещения, куда входит плата за управление домом специальными организациями или специалистами, технические осмотры, текущий ремонт и прочее.

2. Коммунальное хозяйство – это все коммунальные ресурсы и услуги по их доставке до потребителя.

Такое разделение соответствует разделению платежей в квитанциях жителей многоквартирных домов.

В г.о. Самара около 10 тысяч многоквартирных домов (МКД) общей площадью 26,51 млн м², которые являются объектами управ-

ления. Усредненный износ жилищного фонда составляет около 40%. Обслуживанием занимаются управляющие организации и ТСЖ. Они же, согласно п. 12 ст. 161 ЖК РФ, являются исполнителями коммунальных услуг. Постановление Правительства №354 от 06.05.2011г. обязывает управляющие компании заключать договоры ресурсоснабжения с ресурсоснабжающими организациями. Исключение составляют лишь те дома, где выбран способ управления – непосредственное управление: в этом случае исполнителем коммунальных услуг будет сама ресурсоснабжающая организация.

На рынке жилищно-коммунальных услуг потребители – это жильцы (домохозяйства) и/или собственники помещения в многоквартирном доме (МКД), продавцы услуг – управляющие организации, ТСЖ, ЖСК (жилищные услуги) и ресурсоснабжающие организации (коммунальные услуги). Подробнее схема взаимодействия участников обслуживания МКД отражена на рисунке 1.



Рисунок 1 - Схема взаимодействия участников обслуживания многоквартирного дома

Следует отметить, что на вышеуказанной схеме наличие подрядной организации совсем не обязательно. В случае если УК обладает достаточными ресурсами для самостоятельного выполнения всего перечня работ по

содержанию МКД, она может обойтись собственными силами.

На сегодняшний день рынок услуг управления жилым фондом достаточно развит. Имеется достаточное количество управляющих компаний в Самаре, которые позиционируют себя как конкуренты. Граждане могут сравнить стоимость обслуживания и ка-

чество услуг в компании, которую им определили по конкурсу или они выбрали сами с качеством и ценой услуг при ином способе управления или в иной компании. Важно, что Жилищный кодекс прямо предусматривает, что способ управления домом может быть изменен в любое время по решению собственников.

Довольно широкая гамма рынков ЖКУ может быть конкурентной: собственно содержание жилого фонда, благоустройство, бытовое обслуживание. К сфере естественных монополий относятся лишь ресурсоснабжающие организации, занимающиеся водоснабжением и водоотведением, газоснабжением, электроснабжением, теплоснабжением.

Напомним, что способы управления МКД определены статьей 161 Жилищного кодекса РФ:

- 1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме;
- 2) управление товариществом собственников жилья, либо жилищным кооперативом, либо иным специализированным потребительским кооперативом (ТСЖ, ЖК или ПК);
- 3) управление управляющей организацией.

Собственники помещений в МКД обязаны выбрать только один из способов управления домом. Выбор способа управления зависит от того, сколько квартир в доме, насколько платежеспособны и дисциплинированы жители, какие управляющие организации есть на рынке ЖКУ и от других факторов.

К маю 2008 г. во всех районах г.о. Самара проведены открытые конкурсы по выбору управляющих организаций для управления многоквартирными домами, собственники помещений в которых не выбрали способ управления или не реализовали принятое решение о выборе способа управления. Победителями конкурсов признаны восемь управляющих организаций. Срок управления управляющих организаций, выбранных по результатам открытых конкурсов – 3 года (т.е. до 01.01.2011г.). К 2017 году в г.о. Самара функционирует уже более 100 управляющих организаций. Такой резкий скачок числа управляющих компаний говорит о

привлекательности бизнеса в данной отрасли, несмотря на все заверения об убыточности работы в ЖКХ. Этот факт подтверждается и данными финансовой отчетности, размещенной в обязательном порядке на сайтах этих организаций согласно Постановлению Правительства №731 от 23.09.2010г. [5,6].

Управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме. За все это отвечает управляющая компания. В связи с низкой активностью граждан и нежеланием принимать участие в судьбе своего дома, а также низкой правовой грамотностью управление управляющей организацией является самой популярной формой управления жилищным фондом как в целом по России, так и по Самаре. 79% многоквартирных домов в Самаре обслуживаются управляющими компаниями, 12% – ТСЖ и ЖСК, остальное приходится на долю непосредственного управления [4]. Так как вопросы качества предоставления ЖКУ связаны чаще всего с работой управляющих компаний то далее будем рассматривать только данную сферу управления. Несмотря на то, что жилищный кодекс возложил на управляющие компании ответственность за качество предоставления коммунальных услуг перед собственниками многоквартирных домов, на качество собственников повлиять не могут, поэтому вопрос повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг будем рассматривать с двух сторон:

1. качество предоставления жилищных услуг (управляющая компания);
2. качество предоставления коммунальных услуг (ресурсоснабжающая организация).

В круг обязанностей управляющей компании входит довольно большое число работ в соответствии с Жилищным кодексом РФ, Федеральным законом №69 от 21.12.1994 «О пожарной безопасности», Федеральным законом №52 от 30.03.1999 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Постановлением Правительства РФ

№491 от 13 августа 2006 г., Постановлением Госстроя РФ №170. К ним относятся:

1) эксплуатационно-ремонтные работы:

- обеспечение безопасного проживания,
- проведение осмотра общего имущества многоквартирного дома,
- выполнение текущего ремонта, в ходе которого выявленные дефекты подлежат последующему устранению,
- подготовка дома к зиме,
- устранение внутридомовых аварий,
- обеспечение технического состояния внутридомовых сетей,
- соблюдение мер пожарной безопасности,
- санитарно-гигиеническая очистка и уборка подъезда, других мест общего пользования, уборка, озеленение и благоустройство придомовой территории,
- сбор и вывоз бытовых отходов,
- организация мест временного складирования отработавших ртутьсодержащих (энергосберегающих) ламп и их последующая передача специализированным организациям на утилизацию,
- обеспечение ввода и последующей эксплуатации общедомовых счетчиков на коммунальные услуги,
- выполнение обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности;

2) организационные услуги:

- сбор платежей за жилищно-коммунальные услуги,
- выявление расхитителей энергоресурсов,
- все виды работ с коммунальными предприятиями, обеспечивающие бесперебойное обеспечение собственников коммунальными услугами надлежащего качества,
- обеспечение сохранности технической документации на многоквартирный дом,
- осуществление регистрационного учета жильцов,
- организация общих собраний собственников,
- информирование собственников об изменениях тарифов на жилищно-коммунальные услуги.

Контроль за деятельностью управляющей компании и качеством оказанных жилищных услуг бывает двух видов:

1) общественный (собственники помещений МКД),

2) государственный (Государственная жилищная инспекция, Роспотребнадзор, Прокуратура).

Следует особо отметить роль совета МКД (общественный контроль) в области контроля за качеством ЖКУ. Совет многоквартирного дома избирается на общем собрании из числа собственников помещений данного дома. Из числа членов совета избирается его председатель.

Совет многоквартирного дома выполняет контрольно-надзорные функции при управлении многоквартирным домом управляющей компанией. В связи с этим вся отчетность управляющей компании рассматривается и контролируется советом, который теперь законодательно закреплён как представитель всех собственников (множество лиц) помещений в многоквартирном доме и действует в их интересах. При этом создание совета многоквартирного дома является обязательным для собственников. Считается, что это должно позволить им быть в курсе проблем управления многоквартирным домом, а управляющим компаниям должно позволить избежать рутинной работы по объяснению каждому собственнику той или иной ситуации и полноценно сосредоточиться на содержании общего имущества многоквартирного дома.

Для подготовки предложений по отдельным вопросам, связанным с деятельностью по управлению многоквартирным домом, могут избираться комиссии собственников помещений в данном доме, которые являются коллегиальными совещательными органами управления многоквартирным домом. Комиссии собственников помещений в многоквартирном доме избираются по решению общего собрания собственников помещений или по решению совета многоквартирного дома.

Именно совет МКД должен был стать движущей силой, способной заставить управляющую компанию (УК) более тщательно следить за содержанием общего имущества дома. На практике же советы создаются только номинально и никаких полномочий у его членов нет. Таким образом, на рынке нет участников, заинтересованных в улучшении качества обслуживания многоквартирных домов. Управляющие организа-

ции не заинтересованы в изменениях, так как это ведет к увеличению трат на содержание и обслуживание жилого фонда. А цель любой коммерческой компании. Это получение прибыли. И чем меньше расходов, тем выше прибыль при фиксированном уровне дохода (тариф на содержание и эксплуатацию общего имущества МКД). Как это ни парадоксально, но и собственники, регулярно оплачивающие счета управляющей компании, тоже не проявляют никакого интереса к повышению уровня обслуживания. Пассивность граждан в этом вопросе объясняется в большинстве своем отсутствием положительного примера. На протяжении десятилетий отсутствовал ремонт в подъезде, трубы текли, нерегулярно убиралась территория и не вывозился мусор.

В совет МКД входят, как правило собственники помещений, рядовые граждане, не обладающие правовой грамотностью, но желающие улучшить ситуацию в своем доме. Это те, у кого есть время, т.е. пенсионеры в 90% случаев. Все остальные работают и не интересуются «судьбой дома». К тому же кажется, что вот квартира – это «мое», тут нужно сделать все красиво и чисто, а подъезд – это общее, а когда общее, тогда ничье. И ответственности тут нет (хотя ЖК РФ четко определяет ответственность собственников за содержание общего имущества МКД).

Поэтому общественный контроль, который должен быть самым эффективным инструментом повышения качества ЖКУ, оказался не только не «полезным», но наоборот вредным, потому что теперь органы местного самоуправления (которые переложили эту обязанность на все те же УК) должны найти активистов в доме и «уговорить» создать совет, т.е. бесплатно выполнять работу по контролю управляющих компаний.

Единственным исключением в этой системе являются управляющие компании, созданные застройщиком для эксплуатации новостроек в комплексной застройке. В Самаре это ООО «УК Авиакор-Стандарт» (мкрн. Крутые ключи), ООО «УК Юг-Сервис» (мкрн. Южный город), ООО «Берег-комфорт» (ЖК Ливерпуль, ЖК Люкс) и ООО «УК Вертикаль» (другие объекты АСП «Берег»), ООО «ЖилЭнерго» (ЖР «Волгарь»), ООО «Финстрой-Недвижимость» (ЖК «Но-

вая Самара») [9]. Здесь качество обслуживания многоквартирных домов напрямую влияет на уровень продаж последующих объектов компании-застройщика. Поэтому часты случаи, когда застройщик дотирует управляющую компанию. Еще одна особенность работы с новостройками – нет необходимости в текущем ремонте, что существенно снижает себестоимость. Но, с другой стороны, именно в новостройках самый высокий уровень задолженности собственников за ЖКУ. Преимуществом создания дочерней компании для последующего обслуживания жилищного фонда является возможность перенести затраты на ремонт (в случае его необходимости - при некачественном строительстве или браке) на плечи собственников в гарантийный период.

В целом в Самаре в отрасли обслуживания МКД конкуренция довольно слабая. Несмотря на кажущуюся возможность выбора УК (зачастую разные управляющие компании принадлежат одному собственнику или являются аффилированными), на практике сменить управляющую организацию практически невозможно. А ведь конкуренция - это один из главных стимулов повышения качества. Процедура смены способа управления многоквартирным домом отражена на рисунке 2.

Еще один стимул – вложиться в текущий ремонт с целью экономии на капитальном ремонте. При надлежащем обслуживании инженерные системы и конструктивные элементы зданий прослужат дольше. Понеся небольшие затраты сегодня, можно избежать крупных трат в будущем. Но это экономия собственников, а не управляющей компании. Таким образом, коммерческой компании нет смысла изыскивать средства, если прибылью от данного мероприятия она не сможет распорядиться. Более того, в этом случае сократится объем работ в будущем, что приведет к сокращению прибыли.

Аналогично можно сказать и о внедрении новой техники и технологии в отрасль [10]. Инновации позволят сократить издержки, что должно вести к увеличению прибыли. Сейчас много компаний предлагают современные решения для УК: это и автоматизация процессов, включая диспетчерское обслуживание, и техника, и современные мате-

риалы. Но на практике УК нужно изыскать средства и вложиться, что позволит сократить объем текущих работ, а это, в свою оче-

редь, повлияет на тариф в сторону сокращения. Собственники от этого выиграют, а вот компания – наоборот.

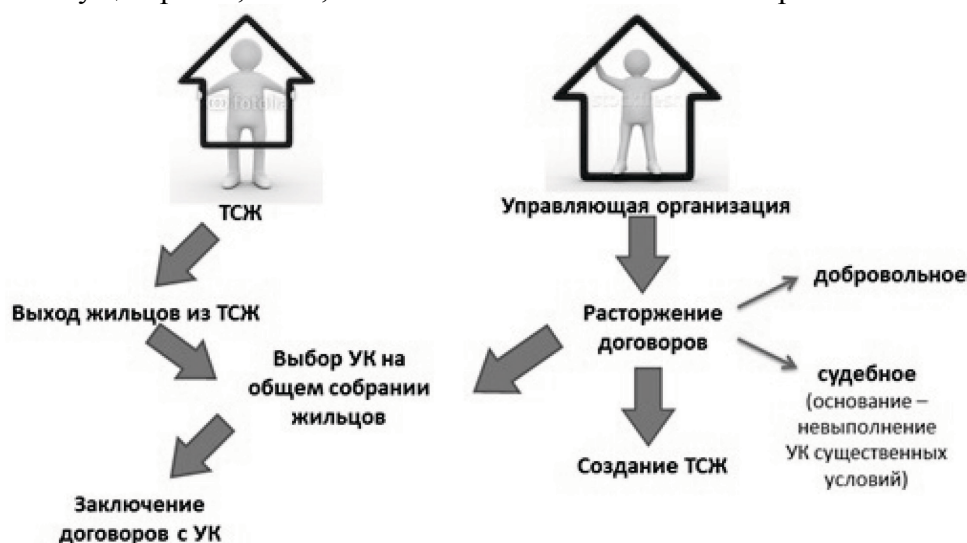


Рисунок 2 - Процедура смены способа управления многоквартирным домом

Здесь наблюдается явное противоречие интересов собственников и УК. На сегодняшний день нет действенных механизмов контроля за работой управляющих организаций, а значит, и качество их услуг, в повышении которого компании не заинтересованы, расти не будет.

В мировой практике услуги по содержанию и ремонту жилья предоставляет малый бизнес. Дворники принадлежат к одной компании, вывозом мусора занимается другая, территорию озеленяет третья, текущий ремонт выполняет четвертая. А это экономически выгодно, потому что управляющей компании, которая отвечает перед собственником за состояние жилого здания в целом, не нужно содержать штат, который сегодня будет с работой, а завтра, возможно, без работы.

Теперь рассмотрим второй аспект повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, а именно качество предоставления коммунальных услуг. Следует различать коммунальные услуги и коммунальные ресурсы.

Ресурсами являются холодная и горячая вода, электрическая энергия, газ, бытовой газ в баллонах, тепловая энергия, твердое топливо, используемые для предоставления коммунальных услуг.

Коммунальные услуги представляют собой деятельность исполнителя коммуналь-

ных услуг по холодному и горячему водоснабжению, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению и отоплению, обеспечивающую комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях.

В подавляющем большинстве случаев исполнитель коммунальных услуг самостоятельно не производит коммунальные ресурсы, а приобретает их у ресурсоснабжающей организации (РСО).

Размер платы за коммунальные услуги рассчитывается по тарифам, установленным органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления. Тарифы разрабатываются для каждой РСО отдельно, устанавливать единые или средневзвешенные тарифы при условии наличия нескольких РСО незаконно.

Предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в многоквартирном доме, является обязанностью лица, осуществляющего управление таким домом: управляющая организация и ТСЖ признаются исполнителями коммунальных услуг и обязаны предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества. Исполнитель несет установленную законодательством РФ ответственность за нарушение качества и порядка предоставления коммунальных услуг.

При этом отсутствие необходимых денежных средств (по причине задолженности собственников помещений) и непринятие решения общим собранием собственников по вопросу проведения необходимого ремонта не являются обстоятельствами, исключающими вину исполнителя коммунальных услуг.

В соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ от 30.12.2004 г. «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» подлежат регулированию:

- тарифы на товары и услуги организаций коммунального комплекса;
- тарифы на подключение вновь создаваемых (реконструируемых) объектов недвижимости к системе коммунальной инфраструктуры;
- тарифы организаций коммунального комплекса на подключение;
- надбавки к ценам (тарифам) для потребителей товаров и услуг организаций коммунального комплекса;
- надбавки к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса.

Для г.о. Самара особо остро стоит вопрос с качеством питьевой воды. Действующая в Самаре система обеспечения населения питьевой водой находится в неудовлетворительном состоянии. Это обусловлено неэффективной системой управления, неудовлетворительным финансовым положением, недостатком финансирования капитальных вложений, высокими затратами, отсутствием экономических стимулов, снижением издержек на производство питьевой воды и ее реализацию.

Водоснабжение городского округа Самара осуществляется как из поверхностного источника, так и путём забора подземных вод. Основным источником водоснабжения является Саратовское водохранилище реки Волга. Общая мощность самарского городского водопровода - более 1 млн куб. м/сутки.

Городская водопроводная сеть разделена на 2 зоны технического обслуживания:

- 1 южная (Октябрьский, Железнодорожный, Самарский, Куйбышевский и Ленинский районы);
- 2 северная (Кировский, Советский, Промышленный и Красноглинский районы).

Из 149 водопроводных станций подкачки 110 нуждаются в реконструкции и капитальном ремонте. Износ водопроводных сетей составляет 70%. Необходима перекладка и строительство новых водоводов диаметром 500-1000 мм общей протяженностью 70 км [8].

Эксплуатацией систем водоснабжения и водоотведения в Самаре занимается ООО «Самарские коммунальные системы», созданное в 2011 году. Оно входит в группу компаний «Российские коммунальные системы». По итогам открытого конкурса весной 2012 г. ООО «Самарские коммунальные системы» получило право аренды систем водоснабжения-водоотведения МП «Самароводоканал» сроком на 35 лет.

Производственный комплекс водоснабжения-водоотведения ООО «Самарские коммунальные системы» включает: водозаборные сооружения НФС-1, НФС-2, ГВС из поверхностного источника Саратовского водохранилища, р. Волга; подземные водозаборы НФС-3 (скважины в пойме р. Самары), пос. Управленческий, пос. Красная Глинка, пос. Аэропорт-2 (всего рабочих скважин – 41 шт., резервных – 29 шт.); городские очистные канализационные сооружения.

ООО «СКС» ежедневно проводит мониторинг качества питьевой воды, поставляемой населению г.о. Самара. Тем не менее, существует ряд проблем с качеством питьевой воды. Согласно результатам мониторинга качества воды хозяйственно-питьевого водоснабжения в 9 административных районах г. Самары, проведенного в 2014 году аккредитованными лабораториями НИИ гигиены и экологии человека, в воде Саратовского водохранилища, в том числе в местах водозаборов, постоянно присутствуют трудно окисляемые органические вещества [7].

Качество питьевой воды по административным районам г. Самары не соответствует гигиеническим требованиям по цветности, перманганатной окисляемости, фенолам, нефтепродуктам; в Ленинском районе – по железу; в Куйбышевском – по жесткости и сухому остатку. Кроме того, в питьевой воде всех административных районов присутствует трудно окисляемое органическое вещество. В определенной степени качество питьевой воды по административным райо-

нам определяется источником питьевого водоснабжения (поверхностным и подземным).

Согласно Стратегии социально-экономического развития Самарской области на период до 2020 года, безусловными приоритетами государственной политики в регионе будут являться основные сферы жизнедеятельности, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья человека. Обеспечение населения Самарской области чистой водой - приоритетная проблема, решение которой необходимо для сохранения здоровья и повышения уровня жизни населения, обеспечения комфортных условий проживания граждан, создания условий, обеспечивающих повышение качества и увеличение продолжительности жизни населения области.

В Самарской области с 2005 по 2008 годы реализовывалась областная целевая программа «Обеспечение населения Самарской области питьевой водой на 2005 - 2010 годы, в рамках которой осуществлялись работы по проектированию, строительству и реконструкции 122 объектов водоснабжения, расположенных во всех 10 городских округах и 27 муниципальных районах.

С 2006 по 2008 годы реализовывалась подпрограмма «Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры» областной целевой программы «Жилище» на 2006 - 2010 годы», в рамках которой осуществлялись работы по проектированию, строительству и реконструкции объектов водоотведения, расположенных в городских округах и муниципальных районах.

Помимо этого, в целях улучшения качества питьевой воды Самарской области ранее действовала целевая программа «Чистая вода на 2010-2015 годы», в рамках которой было выделено 2 339 629,5 рублей.

Логическим продолжением целенаправленной политики по улучшению качества питьевой воды стало принятие государственной программы Самарской области «Развитие коммунальной инфраструктуры и совершенствование системы обращения с отходами в Самарской области» на 2014 - 2020 годы, подпрограмма «Развитие систем водоснабжения, водоочистки и водоотведения Самарской области» на 2014 - 2020 годы. Объем финансирования составляет 3 428 814,65 рублей.

Помимо областных целевых программ, предприятие ООО «СКС» реализует инвестиционную программу (2013-2019 гг.), рассчитанную на 5 250 625,35 руб.

В настоящее время ни одна программа (ни государственная, ни инвестиционная программа предприятия ООО «СКС») не включает в себя мероприятия, направленные на повышение качества питьевой воды г.о.Самара.

Основными проблемами в области качества воды для г.о.Самара являются:

- 1) не соответствие требованиям по цветности, перманганатной окисляемости, фенолам, нефтепродуктам;
- 2) не соответствие требованиям по железу (Ленинский район – НФС-1);
- 3) не соответствие требованиям по жесткости и сухому остатку (Куйбышевский район – НФС-3);
- 4) присутствие трудно окисляемого органического вещества.

Для улучшения качества питьевой воды в г.о. Самара необходимо внедрить систему по обезжелезиванию воды на НФС-1 и систему по умягчению воды на НФС-3.

Для реализации проекта необходимо провести комплекс мероприятий: сбор исходных данных, составление расчетно-сметной документации, проектирование, изготовление оборудования, доставка, монтаж, пусконаладку, обучение обслуживающего персонала, гарантийное и сервисное обслуживание.

Предполагается, что средства на изготовление и установку оборудования будут выделены в рамках бюджетного финансирования. Необходимо продлить действие государственной программы Самарской области «Развитие коммунальной инфраструктуры и совершенствование системы обращения с отходами в Самарской области» на 2021-2027 гг., включив в нее расходы на приобретение и установку системы по обезжелезиванию воды на НФС-1 и системы по умягчению воды на НФС-3 (ориентировочно – от 5 млн руб.). Для этого ООО «СКС» должна за счет собственных средств провести проектно-изыскательские работы, разработать проект и утвердить его (от 500 000 рублей), что может быть включено в следующую инвестиционную программу 2020-2026 гг.

Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что повышение качества предоставления жилищных услуг зависит исключительно от инициативы, проявляемой собственниками МКД, в то время как качество коммунальных услуг, в связи с монополизированностью отрасли и исключительно крупными предприятиями на рынке, а также дорогостоящим комплексом инженерных систем, зависит от органов власти (финансирование в рамках целевых программ и установления тарифов). Проблемы существуют в обоих направлениях, но решать их нужно по-разному, так же как и неправильно смешивать эти две принципиально разные отрасли. В жилищной сфере следует делать упор на

повышение информированности и правовой грамотности населения, повышение вовлеченности собственников в процесс управления многоквартирными домами, а также на создание конкуренции между управляющими и обслуживающими организациями. В коммунальном секторе, где монополии естественные, т.е. носят природный характер и не могут быть демонполизированы, следует усилить государственный контроль (в жилищном контроле упор делается на общественный контроль), а также изыскивать бюджетные средства на реконструкцию изношенных сетей и инженерного оборудования.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Балановская А.В., Волкодаева А.В. Организационно-управленческие аспекты информационной безопасности предприятия//Вестник Международного института рынка. 2016 Т.1.№2.С.136-140.
2. Балыкова Л.Н, Нестерова С.И. Идентификация конкурентоспособности города для бизнеса//Вестник международного института рынка. 2015. №1. С.19-25.
3. Горбунова О.А., Кравченко О.В. Организация использования расходной части бюджета г.о. Самара//Вестник Международного института рынка. 2016. №1. С.29-35.
4. Жилищный кодекс Российской Федерации № 188-ФЗ от 29.12.2004.
5. Иванова Н.В., Петрова С.А. Актуальные вопросы обращения граждан РФ в органы государственной власти//Вестник Международного института рынка. 2016 №1. С.127-136.
6. Нестерова С.И. Моделирование оценки прогнозной стоимости жилой недвижимости на вторичном рынке (на примере г.о. Самара)//Вестник Международного института рынка. 2017. №1. С.36-42.
7. Постановление Правительства Российской Федерации №491 от 13.08.2006 «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».
8. Постановление Правительства Российской Федерации №731 от 23.09.2010г. «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».
9. Самарские коммунальные системы; URL: <http://samcomsys.ru/>
10. Рамзаев В.М., Хаймович И.Н., Чумак П.В. Модели и методы сбалансированного управления предприятием в сфере ЖКХ с учетом экономических моделей//Научное Обозрение.2012. №2.С.409-417.
11. Стандарт деятельности управляющей компании: практическое пособие по организации, выводу на рынок и развитию управляющей компании по управлению жилыми домами; URL: <http://www.gorodperm.ru>
12. Федеральная служба государственной статистики; URL: <http://www.gks.ru/>
13. Федеральный закон №52-ФЗ от 30.03.1999 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
14. Федеральный закон №69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности».

THE QUALITY OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES IN SAMARA: PROBLEMS AND DEVELOPMENT

© 2017 O.V. Kuznetsova.

Samara University of Public Administration “International Market Institute”, Samara, Russia

The article is devoted to assessing the quality of housing and communal services to the population, the characteristics of the sub-sectors of housing and communal services. The author also described control over the quality of housing and utilities services as an integral element of the improvement system of service level. As an example, Samara city was taken as a major metropolis, where there are main problems of housing and utilities typical to most cities of Russia. The article gives characteristics of the city housing properties and the main problems of the field of management of apartment houses in Samara and the reasons for low quality of public services. The author highlighted the role of competition among management companies. Also the article discusses the quality of provision of public resources on the example of the town's water supply system and offers solutions to the main problems.

Keywords: housing and communal services, the management company, the quality of public services, public utilities, Samara, housing, water supply, apartment house.