

Купеева Мадина Муратовна

магистрант

ФГБОУ ВО «Омский государственный университет

им. Ф.М. Достоевского»

г. Омск, Омская область

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ГОРОДА ОМСКА

***Аннотация:** статья посвящена вопросам взаимоотношений предприятий жилищно-коммунального комплекса с потребителями. Проведено исследование для выявления проблем в системе жилищно-коммунального хозяйства. Автором определены критерии оценки качества жилищно-коммунальных услуг, рассмотрена возможность применения мероприятий взаимодействия между населением, органами местного самоуправления и организациями.*

***Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство, ресурсоснабжающие организации, качество услуг, удовлетворенность потребителя, ожидания потребителя.*

Проблема состояния ЖКХ в настоящее время является одной из наиболее острых проблем. Услуги ЖКХ являются для граждан не столько признаком удобства, сколько жизненно необходимой потребностью и стоит отметить, что потребители коммунальных услуг являются одним из наиболее незащищенных групп потребителей в России, а постоянные изменения в законодательстве о предоставлении, начислении и оплаты коммунальных услуг приводят население в замешательство [6, с. 42].

Исследуя проблему развития жилищно-коммунального хозяйства, следует отметить, что оно все еще с большим трудом адаптируется к современным условиям рыночной экономики. Основными источниками поступления финансовых ресурсов являются бюджетные ассигнования и плата пользователей услуг [5, с. 163]. По состоянию на первый квартал 2016 года общий долг за услуги ЖКХ в России составил 958 млрд рублей, а оборот жилищно-коммунального хозяйства – 4,2 трлн рублей (5,7% ВВП), то есть четверть этого оборота находится

в долах. Проблемы с плохим качеством услуг вышли у жильцов многоквартирных домов России на первый план, так на неудовлетворительное или плохое качество услуг жаловался почти каждый четвертый жилец многоквартирных домов в России [4].

Для выявления проблем в системе ЖКХ и путей их решения в ноябре 2016 года нами было проведено социологическое исследование по вопросам оценки качества жилищно-коммунальных услуг в г. Омске. Целью исследования, являлось определение степени удовлетворенности и информированности населения города Омска в сфере ЖКХ, а также оценка взаимодействия жилищно-коммунальных служб города. Гипотеза была сформулирована следующим образом: Ненадлежащее информирование население об изменениях в законодательстве ведет к увеличению дебиторской задолженности предприятий, обслуживающих население в сфере ЖКХ.

Основным инструментом исследования выступила стандартизированная анкета, предложенная жителями многоквартирных домов. Методика проведения – поквартирный опрос, в котором приняло участие 1037 омичей.

В качестве важных вопросов, заслуживающих первоочередное внимание, жители отмечают следующие (табл. 1).

Таблица 1

Актуальные проблемы в сфере ЖКХ, выделенные
в ходе проведения исследования

№	Наименование проблемы	Ответы респондентов, %
1	Высокие тарифы на услуги ЖКХ	54,6
2	Коррупция в системе ЖКХ	11,0
3	Отсутствие контроля со стороны органов власти	13,0
4	Перебои в горячем водоснабжении	21,5
5	Проблемы качества холодного водоснабжения	38,0
6	Санитарное состояние подъездов и подвалов	64,5
7	Перебои в электроснабжении	16,5
8	Низкая температура жилых помещений	15,5
9	Некомпетентные служащие	17,0
10	Отсутствие отчетности по расходованию средств	8,0

Омичи отмечают частоту роста начисления сумм за содержание жилья и согласно опросу 8,0% населения утверждают, что управляющие компании не предоставляют отчетность по расходованию средств на содержание жилья. Но главной проблемой омичей является неудовлетворительное состояние подъездов и подвалов.

По результатам проведенного исследования, 43% опрошенного населения не имеют представления о правилах использования индивидуальных приборов, а у 36% опрошенных респондентов процедура взаимодействия ресурсоснабжающих организаций вызывает много вопросов. В городе Омск действует более 13 наименований организаций, предоставляющих отопление по собственным сетям и сетям других организаций и более 6 – предоставляющих горячее водоснабжение по открытой и закрытой схемам. Большинство организаций осуществляют свою деятельность путем взаимодействия с другими предприятиями на основании агентского договора, поручая осуществлять ряд действий, связанных с начислением тепловой энергии, проведением расчетов и перерасчетов, формированием квитанций и проведением сверки с агентом.

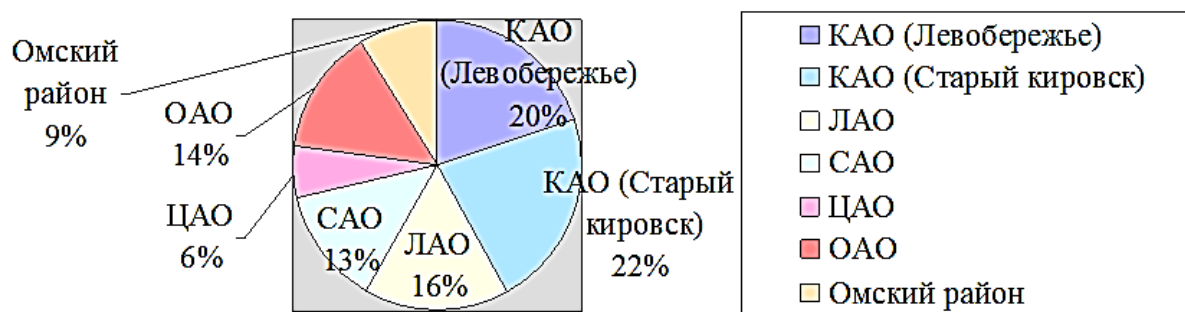


Рис. 1. Количество респондентов, не передающих показаний ИПУ

На сегодняшний день многие жильцы используют индивидуальные приборы учета (ИПУ) воды, отопления, электроэнергии и газа. В то же время не все жители г. Омска осведомлены об необходимости своевременной передачи показаний приборов учета в ресурсоснабжающие организации. В связи с этим, более чем у 30% опрошенного населения возникают вопросы по начислениям и перерасчетам, поскольку организации выставляют счет по нормативу [2], а не по данным приборов учета (рис. 1). Согласно данным опроса (рис. 2) 58% населения

управляющая компания (или ТСЖ) не своевременно информирует или не надлежащим образом сообщает об изменениях в законодательстве.

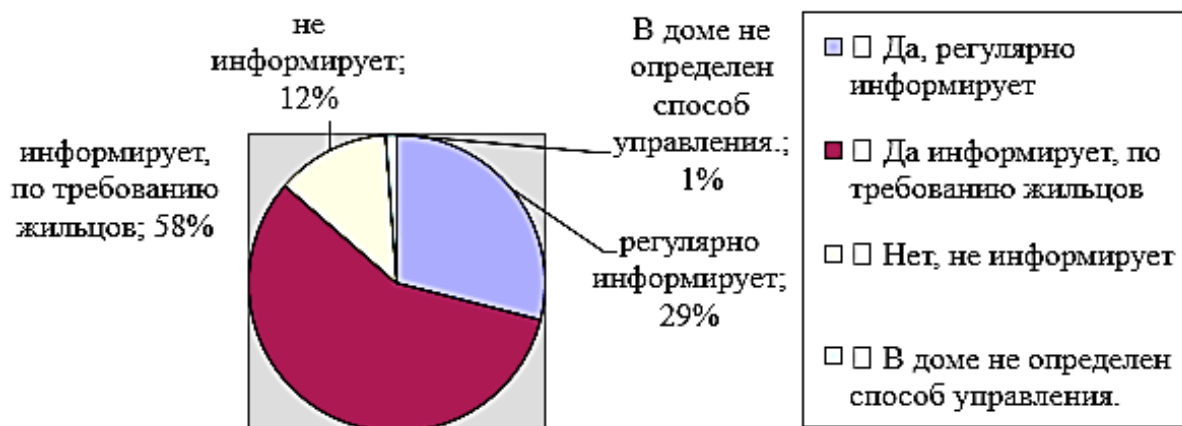


Рис 2. Ответы респондентов на вопрос «своевременно ли информируют управляющие компании (ТСЖ) об изменениях в законодательстве»

В свете полученных данных 37,5% горожан считают, что органы власти фактически устранились от контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Таким образом необходимо вносить серьезные коррективы и изменения в систему функционирования коммунального хозяйства, и в первую очередь, речь должна идти о создании условий по реальному участию граждан в управлении своим домом.

Исходя из выше сказанного, допустимо что 30% населения у которых возникают вопросы по начислениям являются потенциальными должниками, так как используя ресурсы по ИПУ оплачивают меньше, чем начислено по нормативу, тем самым увеличивая дебиторскую задолженность предприятия.

Подводя итог нужно отметить, что улучшение информирования населения сотрудниками управляющих организаций (ТСЖ) об изменениях в законодательной базе и уменьшение числа посредников в производственной цепочке ЖКХ по доставке услуг от производителя к потребителю приведет к его согласованности и сбалансированности проводимых мероприятий в реформировании. А в целях снижения дебиторской задолженности предприятий, обслуживающих население в сфере ЖКХ, и обеспечения роста уровня оплаты потребителями коммунальных

услуг рекомендуется проводить практику информационно-разъяснительной деятельности органами местной власти, ресурсоснабжающими организациями и управляющими компаниями (или ТСЖ), а также обеспечить эффективную претензионно-исковую работу.

Список литературы

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ (ред. от 28.12.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017).
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 (ред. от 27.02.2017) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
3. Демьянов Н. Рост тарифов: в гражданском ЖКХ – неизбежен, в военном – жизненно необходим / Н. Демьянов. – М.: Expert Online, 2017.
4. Домачева Е.В. Качество услуг ЖКХ – вновь главная проблема россиян // Российская газета. Федеральный выпуск. – 2017. – № 7196 (30).
5. Кириллова Д.И. Проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и пути их решения // Молодой ученый. – 2014. – №14. – С. 162–163.
6. Хайруллина В.Г. Системный подход к решению проблем в сфере ЖКХ // Вестник УГА-ЭС. – 2014. – №1. – С. 42–45.