

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Экономический факультет

Кафедра мировой экономики

БАЛЬ АЛЕВТИНА СЕРГЕЕВНА

БАКАЛАВРСКАЯ ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УК «ЖИЛКОМСЕРВИС» С УЧЕТОМ ЗАРУБЕЖНОГО
ОПЫТА

Дипломник

(А. С. Баль)

Руководитель

(Е. И. Галиутинова)

Консультанты:

Нормоконтроль

(М.М. Писанкова)

Иностранный язык

(Д.Р. Мракова)

Допускается к защите

Зав. кафедрой

И.В. Молодан

«24» 06 2019 г.

Красноярск 2019

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
КАФЕДРА МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой


И.В. Молодан
И.О. Фамилия
«15» 04 2019 г.

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студенту Башь Алевтине Сергеевне

специальности (направления) 38.03.01 Экономика организации, Мирровая

1. Тема работы Разработка предложений по повышению эффективности деятельности УК «Михаилсервис» с учетом зарплатной платы

Утверждена: приказом по институту от 17 апреля 2019 № 40/3-УО

2. Срок сдачи работы 14 июня 2019 г.

3. Содержание пояснительной записки Введение 1. Теоретические и норматив. правовые основы деятельности в сфере ЖКХ 2. Анализ деятельности УК «Михаилсервис» в г. Новосибирске 3. Разработка предложений по повышению эффективности деятельности УК «Михаилсервис» 4. Заключение 5. Список использованных источников. Приложение

4. Консультанты по разделам работы

нормоконтроль - М.М. Писанкова

информационный язык - Д.Р. Макарова

5. График выполнения Введение; 1 глава - 15.04.19 - 30.04.19

2 глава - 15.04.19 - 11.05.19

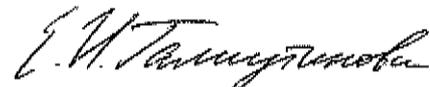
3 глава, заключение - 15.04.19 - 13.06.19

Подготовка документа, презентация, защита ВКР - 14.06.19 - 30.06.19

Дата выдачи задания «15» апреля 2019 г.

Руководитель выпускной
квалификационной работы


подпись


И.О. Фамилия

РЕФЕРАТ

Бакалаврская выпускная квалификационная работа 89 страниц, иллюстраций 4, таблиц 15, источников 35, приложения 2.

КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ТАРИФЫ, ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ, АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ЖКХ.

Целью данной работы – разработать предложения по повышению эффективности деятельности УК «Жилкомсервис» с учётом зарубежного опыта.

Метод исследования – аналитический, опытно– статистический, метод сравнения.

Дана характеристика и оценка деятельности организации, проведён анализ за 2016-2018 гг., разработаны рекомендации по улучшению финансового состояния организации и деятельности в целом, на основе зарубежного опыта развитых и развивающихся стран.

ABSTRACT

Graduating thesis 89, illustrations 4, tables 15, sources 35, applications 2.

MUNICIPAL SERVICES, TARIFFS, FOREIGN EXPERIENCE, ANALYSIS OF ACTIVITY, HOUSE AND COMMUNAL SERVICES.

The purpose of this work is to develop proposals for improving effectiveness of the management company "Zhilkomservis" taking into account international experience.

The research method is analytical, experimental and statistical, comparison method.

The characteristics and assessment of the organization's activities are presented, the analysis for 2016–2018 is carried out, recommendations for improving the financial condition of the organization and activities in general are developed, based on the international experience of developed and developing countries.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ЖКХ.....	8
1.1 Анализ современного состояния и деятельности управляющих компаний в современной России.....	8
1.2 Исследование опыта развитых стран функционирования УК.....	17
1.3 Анализ опыта развивающихся стран в сфере ЖКХ.....	33
2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УК «ЖИЛКОМСЕРВИС» В ГОРОДЕ СОСНОВОБОРСКЕ.....	42
2.1 Краткое описание объекта исследования.....	42
2.2 Бизнес-анализ деятельности УК «Жилкомсервис» города Сосновоборска.....	47
2.3 Анализ организации работы экономического подразделения.....	59
3 РАЗРАБОТКА ПРИЛОЖЕНИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕТЕЛЬНОСТИ УК «ЖИЛКОМСЕРВИС».....	63
3.1 Совершенствование законодательства в сфере ЖКХ.....	63
3.2 Рекомендации по управлению УК «Жилкомсервис» города Сосновоборска.....	70
3.3 Повышение эффективности работы компании за счёт перераспределения кадров.....	77
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	83
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	84
ПРИЛОЖЕНИЯ	

ВВЕДЕНИЕ

Практически все цивилизованные страны предоставляют своим гражданам жилищные и коммунальные услуги, а потому это – интернациональная тема, в которой есть место схожим понятиям. Наша страна в данном вопросе не идет по собственному оригинальному пути, а руководствуется международной многолетней практикой других государств, смотрит на зарубежный опыт ЖКХ. Изучив зарубежный опыт ЖКХ, мы можем получить ценные знания по управлению МКД (многоквартирными домами). Российские и зарубежные органы власти по-разному подходят к руководству жилыми зданиями, вследствие чего наши муниципалитеты перенимают наработки и практику других государств – многолетнюю и апробированную.

Актуальность данной работы состоит в том, что в данной области существует масса разноуровневых проблем, которые не решаются на протяжении уже многих лет. Вся система водоснабжения, теплоподачи и других элементов, которыми пользуется каждый человек в повседневной жизни, давно устарела, а эксплуатация их только увеличивается еще и с большим износом.

Коммунальными услугами пользуются все, а потому пренебрегать важностью улучшения данной отрасли неразумно. В настоящее время почти вся система коммунальных услуг стагнировала так как во многих городах, в особенности в удалённых регионах, применяется советский опыт работы, а нужно использовать зарубежный опыт. Многие страны, даже неразвитые, применяют более модернизированные системы управления коммунальными услугами, нежели это делают отечественные организации.

Объектом исследования выпускной квалификационной работы является УК «Жилкомсервис».

Предметом исследования выступает отечественный, зарубежный опыт деятельности компаний в сфере ЖКХ и управленческие отношения, возникающие в процессе деятельности компании.

Целью данной работы – разработать предложения по повышению эффективности деятельности УК «Жилкомсервис» с учётом зарубежного опыта. Для выполнения поставленной задачи нужно:

- проанализировать современное состояние и деятельность управляющей компании в современной России;
- исследовать опыт развитых стран функционирования ЖКХ;
- исследовать опыт развивающихся стран в сфере ЖКХ;
- провести бизнес-анализ деятельности УК «Жилкомсервис» города Сосновоборска;
- проанализировать законодательство в сфере ЖКХ;
- разработать рекомендаций по управлению УК «Жилкомсервис» города Сосновоборска с применением опыта зарубежных стран;
- разработать новую систему кадров и повышение квалификации в области их деятельности.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ЖКХ

1.1 Анализ современного состояния и деятельности УК «Жилкомсервис» в современной России

Жилищно-коммунальное хозяйство — это одна из базовых отраслей экономики России, которая обеспечивает население жизненно важными услугами, а промышленность — услугами по обслуживанию необходимой инженерной инфраструктуры. ЖКХ - одна из крупнейших отраслей российской экономики. По данным Минфина и Госкомстата России, расходы российского бюджета на жилищно-коммунальное хозяйство сопоставимы с расходами на оборону и превышают затраты на правоохранительную деятельность, госбезопасность и госуправление.

В жилищно-коммунальном комплексе страны функционирует более 52000 предприятий, на которых работает 4,2 млн человек, обслуживающих 1092 города и 1872 поселка. Отрасль, основу которой составляет жилищный фонд страны (почти 2,9 млрд кв. м), имеет очень высокий удельный вес в основных фондах всей экономики. Доля ЖКХ в основных фондах народного хозяйства составляет 24%. Это третий показатель, лишь немного уступающий транспорту (29,5%) и промышленности (27,4%). [10]

Текущие проблемы в этой сфере жизнеобеспечения страны во многом обусловлены кризисным состоянием ЖКХ. Усугубляется сложившаяся в жилищно-коммунальном хозяйстве ситуация достаточно застарелым характером кризиса. Правительством РФ рассматриваются разные меры решения проблем растущего кризиса в сфере ЖКХ, но ни одна из предлагаемых мер обеспечить выход отрасли из кризиса не может. Как показывает практика, жилищно-коммунальному хозяйству в Российской Федерации в его сегодняшнем состоянии необходим целый комплекс мер по оздоровлению и восстановлению.

Оборот предприятий сферы ЖКХ России увеличивается ежегодно, но связано это лишь с тем, что тарифы на услуги в России с каждым годом становятся всё больше.

Жилье является важнейшим элементом семейной собственности, определяющим фактором имущественного статуса семьи. В настоящий момент в нашей стране в условиях обесценивания сбережений, жилье для многих семей осталось единственно-ценным имуществом, стоимость которого тесно связана с уровнем комфортности и наличием коммунальных удобств.

Создание комфортных условий проживания и качество предоставляемых коммунальных услуг выявляется как потребность каждого человека в отдельности и общества в целом. Так как ЖКХ во многом определяет социально-экономический потенциал территорий, их инвестиционную привлекательность, то качество жизни населения должно быть неразрывно связано с наличием благоустроенного жилья. Отсюда и возникает необходимость в реформировании системы ЖКХ, переход на совершенно другой уровень взаимоотношений. Однако в России в ветхих и аварийных домах проживает почти три миллиона человек, а целом по России в неблагоустроенных квартирах проживают около 40 млн человек. Большинство семей не могут приобретать жилье по ценам, установленным на рынке недвижимости. Характерной особенностью современного социально-экономического положения в России является глубокое расслоение населения по уровню доходов и, соответственно, по потреблению материальных благ, в том числе и в жилищно-коммунальной сфере. По данным министерства труда и социального обеспечения почти 35,8 миллионов человек в России имеют доходы ниже прожиточного минимума. Динамику тарифов за 2016-2017 гг. можно посмотреть в таблице 1.1.[13]

Большая часть оплаты населением страны жилищно-коммунальных услуг в 2017 году приходится на оплату центрального отопления (34,8 процентов), воды (23,7 процентов) и газоснабжение сетевым газом (14,8 процентов). Оплата услуг предприятий ЖКХ занимает в бюджете населения весомое место, и рост

тарифов на коммунальные услуги приводит к росту неплательщиков, а впоследствии некорректной работе обслуживающих предприятий, которые не могут заменить старое оборудование, у которого кончился срок эксплуатации, или хотя бы починить его.[14]

Таблица 1.1

Средние потребительские тарифы на отдельные виды коммунальных услуг,
2016–2017гг.

Виды услуг	2016	2017
Водоснабжение холодное и водоотведение, м3	38,44	39,87
Водоснабжение горячее, и водоотведение, м3	109,85	110,58
Отопление, за м2 общей площади	28,74	29,85
Отопление, за Гкал	1490,71	1589,7
Газ сетевой, за месяц	63,89	63,98
Газ сжиженный, за месяц	242,74	248,71
Электроэнергия в квартирах без электроплит по установленной социальной норме потребления, за 100 кВт/ч	314,95	325,69

Проблемы ЖКХ - одни из самых чувствительных для населения страны. Как и вся экономика страны, жилищно-коммунальная сфера значительно деградировала в последние годы. Для ее поддержания в рабочем состоянии сегодня требуется все больше средств. Расход условного топлива на отопление 1 кв. м втрое больше, чем в Норвегии и на севере Канады. Потребление воды - за счет потерь - выше в два раза. Основные фонды теплоснабжения сегодня изношены на 60%, электроснабжения - на 70%. В целом по России физический износ котельных составляет 54,5%, водопровода - 65,3%, канализации - 62,5%, теплограсс - 62,8%, трансформаторных подстанций - 57%, электросетей - 58,1%. Потери воды и тепла в трубопроводах и теплосетях составляют от 20% до 40%. Количество аварий на 100 км сетей увеличилось с 15-20 до 70 на сетях водоснабжения и канализации, до 200 - на сетях теплоснабжения, потери тепла

от станции до потребителя составляют 30 процентов. Около 30% основных фондов жилищно-коммунального хозяйства уже полностью отслужили нормативные сроки. Только на модернизацию сетей и генерирующих мощностей теплоснабжения РФ, по оценкам Госстроя, сегодня необходимо около полутриллиона рублей.[6]

Одной из серьезных проблем ЖКХ признано крайне неудовлетворительное техническое состояние действующих систем водоснабжения и канализации, более 50% которых требуют полной замены. Поэтому на водопроводных и канализационных сетях происходят прорывы, отключения и аварии, что вызывает не только потери воды и перебои в водоснабжении, но и загрязнение природной среды, а также нарушение санитарного благополучия населения.

Далее рассмотрим таблицу 1.2 по основным показателям работы предприятий ЖКХ России.[10]

Таблица 1.2

Основные показатели предприятий ЖКХ России

Показатели	2016	2017
Число действующих организаций	40 172	41 589
Объем отгруженных товаров собственного производства, выполненных работ и услуг собственными силами, млрд. руб.	4712	4 646
Индекс производства, в процентах к текущему году	99,9	98,4
Сальдированный финансовый результат (прибыль, минус убыток), млн. руб.	24 056	235 667
Рентабельность проданных товаров, продукции (работ, услуг), процентов	3,7	5,5

Анализ показателей работы предприятий сферы ЖКХ, позволяет сделать ряд выводов:

– число организаций, работающих в сфере ЖКХ относительно постоянно, и на конец 2017 г. увеличилось на 103,52 % по сравнению с 2016 годом;

– объём отгруженных товаров и оказанных услуг в 2016 г. составляет 4712 млрд. руб. и в 2017 г. незначительно снижается до 4646 млрд. руб.;

– динамика индекса производства характеризует снижение объёмов производства услуг ЖКХ в 2016–2017 гг., снижается на 1,5 % по сравнению с 2016 годом;

– финансовый результат предприятий ЖКХ увеличивается и в 2017 г. составляет 235 667 млн. руб., как итог — рост на 979,6 % по сравнению с 2016 годом;

– рентабельность оказанных услуг также растёт и в 2017 г. составляет 5,5 %, здесь отметим рост на 148 % по сравнению с 2016 годом.

Указанные результаты характеризуют крайне низкую эффективность работы предприятий в сфере ЖКХ России, но, в принципе, вполне стабильную и достаточную в непростых условиях реформ и институциональных изменений, происходящих в отрасли в последние годы.

В 2018 году началась реформа преобразований системы ЖКХ на всех уровнях. Большинство изменений коснулось работы Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) и лицензионных требований к управляющим организациям. Кроме того, Минстрой России поставил перед собой задачу создать более действенную систему учёта услуг ЖКХ, внедрить автоматизацию за расчёты по потреблению энергоресурсов. Даже при наличии приборов учёта невозможно своевременно собрать данные, начислить платежи и выявить незаконные подключения в онлайн-режиме.

По данным Министра строительства и ЖКХ РФ Михаила Меня, текущая задолженность по коммунальным платежам в России превышает 1,3 трлн рублей. Министр сообщил, что большую часть долга образовали управляющие организации (УО), которые не своевременно вносят плату за коммунальные услуги, потребленные жителями обслуживаемых многоквартирных домов

(МКД). Правительство намерено снизить размер образовавшейся задолженности, убрав посредников (управляющие организации) между ресурсоснабжающими организациями (РСО) и конечными потребителями услуг. Однако долги УО перед РСО возникают не сами по себе, а вследствие неплатежей граждан, проживающих в управляемых МКД. По данным Росстата, средний размер задолженности недобросовестного пользователя коммунальных услуг составляет порядка 50 тысяч рублей. И эти деньги необходимо взыскать до начала отопительного сезона.

ГИС ЖКХ претерпело изменения по двум причинам: несовершенство традиционных средств измерения; с июля 2017 года все жилищно-коммунальные предприятия обязаны размещать информацию о своей деятельности в ГИС ЖКХ. В соответствии со статьёй 193 Жилищного кодекса Российской Федерации, с 01 января 2018 года размещение информации о деятельности управляющей организации в ГИС ЖКХ стало лицензионным требованием.

В том числе, в систему необходимо вносить исчерпывающие сведения о действующих тарифах, деятельности управляющих компаний и ресурсоснабжающих организаций. Собственники жилых и коммерческих помещений могут через ГИС ЖКХ подать обращение в контролирующие органы с заявлением о проведении комплексной проверки деятельности поставщиков коммунальных услуг. А с 01 января 2018 года управляющие и ресурсоснабжающие организации России штрафуются за неразмещение требуемой информации или искажение данных. Для городов федерального значения работа в системе станет обязательной с 01 июля 2019 года.

С 2018 года введена система предоплаты при расчёте за потребляемые коммунальные услуги. В качестве стимула для перехода на предоплату Минстрой обещает снижение тарифов тем потребителям, которые присоединятся к системе. В Минстрое рассчитывают, что введение предоплаты поможет снизить коммерческие потери ресурсоснабжающих организаций, будет способствовать формированию более ответственного энергопотребления,

выработке платёжной дисциплины среди потребителей. По мнению экспертов Министерства, скидки особенно актуальны в периоды экономического спада.

Они стимулируют потребителей к экономии. Вместо задержки платежей, часть из них постараются заплатить авансом, чтобы в итоге потратить меньше.

Планируется автоматизация жилищно-коммунального хозяйства, чтобы приборы учета были максимально комфортными и автоматическими, чтобы происходило дистанционное считывание данных, чтобы людям не приходилось лазить в стояки, чтобы не приходилось приглашать сантехников. Абоненты будут получать ресурсы только после того, как внесут предоплату, и смогут пользоваться ими, пока на лицевом счёте есть деньги. Чтобы реализовать это намерение, необходимо оборудовать жилые дома системами автоматизированного сбора и передачи показаний приборов учёта. Это так называемые «АСКУЭ / АИИС КУЭ» (для электроэнергии) и «АСКУВ» (для холодной и горячей воды). Автоматизированный учёт эффективно снижает расходы на снятие показаний и отключение неплательщиков в «ручном режиме», а также решает ряд сопутствующих проблем:

- Обеспечение полного контроля над ресурсопотреблением.
- Точное измерение объёма выданного и потреблённого ресурса через заданный интервал интегрирования.
- Оперативный сбор и передача информации о текущих параметрах приборов учёта.
- Обеспечение сохранности данных при авариях и сбоях.
- Надёжная защита приборов учёта от несанкционированного доступа и вмешательства.
- Долгосрочное хранение первичных данных о ресурсопотреблении.
- Лёгкое формирование отчётов для размещения в ГИС ЖКХ или передачи в контролирующие организации.
- Улучшения работоспособности организации в целом.

Ежегодно с 1 июля в России повышаются все тарифы на услуг и ЖКХ. Раньше, как известно, пересмотр тарифов происходил 1 января, и это было не

очень хорошо для экономики — с начала года начинала разгоняться инфляция. В 2018 году, судя по прогнозам экспертов коммунальной отрасли, тарифы поднялись не более чем на 4%. Дело в том, что обычно процент повышения тарифов ЖКХ примерно равен инфляции прошлого года, и новые тарифы призваны эту самую инфляцию компенсировать для поставщиков коммунальных услуг. В 2017 году инфляция оказалась меньше трех процентов, на 2018 год она также планировалась в пределах 4%. Более высокое повышение будет просто необоснованным.[6]

Несоблюдение потребителями сроков и объемов оплаты за пользование коммунальными услугами дают УО право применять различные меры борьбы с неплательщиками.

1. Уведомление потребителя о наличии задолженности. В первую очередь необходимо уведомить потребителя коммунальных услуг об образовавшейся задолженности. Не исключено, что он о ней не знает, забыл, не имел возможности расплатиться ранее и готов внести плату за потребленные услуги.

2. Начисление пени. В случае, если задолженность образовалась не менее, чем за три месяца, с неплательщика можно взыскать пени (штраф) в размере 1/300 ставки рефинансирования Центробанка РФ за каждый день просрочки в первые 90 дней и 1/130 ставки рефинансирования — за каждый последующий день. (п. 14 части 14.1 статьи 155 Жилищного кодекса Российской Федерации). Пени начисляется на основной долг и увеличивается ежедневно до момента погашения задолженности в полном объеме.

3. Формирование списка должников и его публикация на доске объявлений в местной прессе. Мера, призванная оказать психологическое воздействие на сознательность граждан, уклоняющихся от оплаты коммунальных.

4. Направление официальной претензии должнику. Претензия оформляется по образцу уведомления о задолженности, направляется заказным письмом с уведомлением или вручается лично под роспись. Если после получения претензии должник полностью погасит образовавшуюся

задолженность, дело должно быть закрыто без каких-либо санкций в отношении него.

5. Заключение соглашения о погашении задолженности. Если после получения претензии неплательщик не погасил задолженность, скорее всего он обратится с заверениями оплатить долг при появлении возможности. В этом случае можно заключить соглашение о погашении задолженности, в котором необходимо прописать график внесения платежей с указанием точной суммы на каждом этапе.

6. Ограничение или приостановление оказания коммунальной услуги, по которой возникла задолженность. Если после направления претензии неплательщик не погасил задолженность, в том числе в соответствии с соглашением о ее поэтапном погашении, его можно ограничить в получении коммунального ресурса. Это одна из крайних мер, к которым прибегают УО. Возможность ее применения прописана в Правилах предоставления жилищно-коммунальных услуг (утверждены постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354). Должников отключают от электроэнергии и горячего водоснабжения. Однако законодательство запрещает отключение отопления и холодной воды, руководствуясь тем, что это может сделать жилое помещение непригодным для дальнейшей эксплуатации. В случае уплаты всей суммы задолженности (включая пени), УО обязана в течение двух дней возобновить подачу коммунального ресурса.[2]

7. Ограничение выезда за границу. Наличие задолженности за коммунальные услуги может стать препятствием для деловой или туристической поездки за пределы России. Если подать сведения о неплательщике в Росреестр, граница для него закроется. Частью 3 статьи 31 Жилищного кодекса РФ закреплена солидарная ответственность неплательщика и членов его семьи. Таким образом, и они не смогут выехать за рубеж до полного погашения задолженности.

8. Медиация. Процедура внесудебного разрешения споров с помощью посредника, не имеющего личной заинтересованности в решении возникшей

проблемы. Например, специально созданной комиссией по работе с должниками при администрации муниципального образования. Функции комиссии ограничиваются налаживанием диалога между УО и неплательщиком, выявлением истинных причин образования задолженности, разработкой путей и способов погашения долга.

Если все методы досудебной работы с неплательщиком не увенчались успехом, необходимо перейти к взысканию задолженности в судебном порядке. При этом важно провести работу по досудебному урегулированию проблемы как можно раньше, не дожидаясь истечения срока взыскания задолженности по коммунальным платежам, который составляет три года (ст. 196 Гражданского кодекса РФ). В противном случае, как свидетельствует судебная практика взыскания коммунальной задолженности, суд может отказать в удовлетворении исковых требований.[1]

1.2 Исследование опыта развитых стран функционирования УК

В России до сих пор существует административно-централизованный способ управления многоквартирными домами, но он неэффективно работает в условиях частной собственности. В место этого, жители стран ЕС и США самостоятельно выбирают из участников рынка профессиональных управляющих, а с их помощью подрядчиков для работ по содержанию и ремонту дома. Жильцы многоквартирных домов стран ЕС и США сами выбирают поставщиков услуг, которые предложат более выгодные тарифы. При этом все поставщики имеют равный доступ к коммунальным сетям, которые принадлежат государству.

Тарифы на услуги ЖКХ в развитых европейских странах пересматривают ежегодно, однако повышают нечасто, а увеличение стоимости обычно составляет не более 1-3%. Это объясняется стабильными ценами на энергоносители, устоявшимися отношениями потребителей и поставщиков, высоким качеством сетей. Цены на услуги ЖКХ регулирует государство.

Исключение составляют лишь некоторые энергоносители, в частности, электричество и газ — их стоимость зависит от биржевых торгов. Монополизация на рынке не допускается. Более того, коммунальные компании работают в условиях жесткой конкуренции.

Лучший мировой опыт в сфере управления ЖКХ и жилищного строительства принадлежит Восточной Германии, где после объединения с Западной в 1990 году началось реформирование жилищно-коммунального сектора, находящегося в запущенном состоянии. Целью реформирования жилищно-коммунального хозяйства стало создание конкуренции в различных отраслях жилищно-коммунальной сферы. Для этого необходимо демонополизировать и акционировать компании, которые предоставляли услуги, модернизировать коммунальную инфраструктуру и жилой фонд, усовершенствовать ценообразование на предоставление услуг ЖКХ. Для совершенствования ценообразования Германия перешла от предоставления социальной помощи населению через коммунальные предприятия к адресному субсидированию. Субсидии предоставлялись малообеспеченным семьям в зависимости от уровня их дохода по принципу: богатые помогают бедным, а не пользуются вместе с ними низкой тарифной сеткой.

Также, несмотря на постоянную конкуренцию, коммунальным компаниям было недостаточно только поставлять ресурсы и взимать оплату за их потребление. Возникла необходимость обеспечивать потребителей рядом дополнительных услуг. Появился новый термин «многосторонние коммунальные услуги». Например, помимо своего основного вида деятельности, коммунальные компании включали в свои пакеты услуги по уборке придомовых территорий, вывоз мусора и утилизацию отходов, обслуживание внутридомовой инфраструктуры, телекоммуникаций и др.

Кроме того, в Германии особое внимание уделяется повышению эффективности коммунальных предприятий, которое достигается за счет внедрения современных технологий и автоматизации. Кроме того, были созданы специальные государственные банки, которые были направлены на

содействие развитию жилищно-коммунальной сферы. Они предоставляли льготные кредиты под конкретные адресные программы, направленные на повышение эффективности использования и экономию ресурсов.

Многоквартирные дома в Германии функционируют по аналогии с отечественными ТСЖ. Жильцы домов в Германии каждый месяц вносят определенную сумму в единую кассу. Размер оплаты утверждают в ходе общих собраний. Определенную сумму направляют на ремонтные работы, обслуживание, уборку и вывоз мусора, что-то – на капремонт. О порядке поддержания чистоты придомовых территорий и подъездов договариваются на общих собраниях. Если жильцы готовы платить специалисту по клинингу, – то нанимают его на работу. Если же нет, за уборку отвечают самостоятельно. Что касается поставок газа, воды и электроэнергии, каждый собственник жилья индивидуально устанавливает договорные отношения с продающей их компанией. Отопление нередко организовывается своими силами с использованием бойлерной системы. Вывоз мусора – отдельная тема. В Германии отходы сортируют перед выбросом, распределяя их по трем контейнерам: для бумаги, химического и неорганического, пищевого и органического происхождения. Контейнеры принадлежат мусоровывозящему предприятию. Конструкция их такова, что отходы больше рассчитанного объема в них не уместятся. Следовательно, фирма обрабатывает только оплаченное количество мусора. Особое внимание уделяют сортировке. Если собственник жилья выбросит мусор в контейнер, не предназначенный для данного вида отходов, через месяц человек заплатит намного больше. Если речь идет о многоквартирных домах, сумму распределяют по всем жильцам, соответственно – услуга подорожает для всех. Интересно, что за нарушителями пристально следят, их ловят. Работают даже детективы, определяющие по составу отходов того, кто их выбросил. Контейнеры устанавливают в каждом частном домовладении. Обычно размер выплаты за вывоз мусора одной семьей составляет 40 евро за 3 месяца. За эту сумму из домовладения удаляют отходы (объем каждого вида составляет примерно 150 литров) еженедельно и одну

крупногабаритную вещь, например, старый шкаф или кровать, раз в три месяца. Оплата всего нетипового и строительного мусора производится в отдельном порядке.

Обслуживающих компаний в Германии очень много, все они бьются за клиентов, а потому предлагают различные премии. Так что, выгодно заключив договор на услуги ЖКХ, можно сэкономить до 20% их стоимости.

Общая квартплата состоит из двух частей: плата за жилое помещение и плата за жилищно-коммунальные услуги и составляет в среднем 7 евро/1м², колеблется от 5 до 8 евро в зависимости от следующих факторов:

- года возведения дома;
- общей площади квартиры;
- длительности проживания в квартире;
- количества лиц в семье.

Самая дорогая электроэнергия – в Берлине, ее стоимость составляет около 0,3 евро за 1 кВт. За воду в Германии платят до 2,7 евро/куб. м. – это самый высокий показатель в Европе. Разумеется, отопление, вода, газ, электроэнергия оплачивается по потреблению, т.е. по приборам учёта, имеющимся в каждой квартире. Ежемесячно немцы отдают 13,6% своей зарплаты на коммуналку, это около 370 \$.[29]

Власти США решили не руководить системами ЖКХ, переложив полномочия на плечи частных компаний. Именно такие организации в Соединенных Штатах Америки отвечают перед гражданами за невыполнение обязательств по договору. При этом перед американским законодательством все равны – и клиенты, и бизнесмены. В США сегодня работает множество частных организаций. Благодаря здоровой конкуренции обслуживание в стране осуществляется на достойном уровне, а стоимость сервиса от фирм в сфере ЖКХ вполне приемлема. Если вдруг жители дома решают, что вода недостаточно подогревается, отопление работает плохо, а цена на все это завышена, в кратчайшие сроки могут поменять организацию, предоставляющую данные услуги.

Оплата коммунальных услуг в Америке подчиняется своим собственным правилам. Многое зависит от формата проживания и устройства жизни американцев. Как только новый жилец въезжает в американский дом, его знакомят с тарифами и условиям обслуживания, если его что-то не устраивает, придется искать другой дом, так как коммунальные услуги для района оказываются на единых условиях. Цену определяет частная компания, которая предоставляет услуги вашему дому. Государственных компаний нет, но есть регулирующий орган, который следит за тем, чтобы цены были адекватными. Если у вас маленькая зарплата, и есть документы, вам дадут субсидию на оплату коммунальных услуг. В Калифорнии она до 20%. Кроме того, люди с низкими доходами могут взять кредит с маленьким процентом на своевременную оплату коммунальных услуг. Также существует одноразовая (раз в год) финансовая помощь, которая выдается в экстренных случаях. Если человека всё устраивает, он заключает договор о поставке воды, а затем к нему приезжает техник от поставяющей компании и устанавливает счетчик. Данные со счетчика считываются автоматически и отправляются в компанию без участия потребителя. В Америке практически не существует риска обмана потребителя управляющей компанией, поскольку в прошлом в суды подавалось множество исков по подобным вопросам. Экономные американцы обращаются в суд при малейшем подозрении на возможность обмана.

США демонстрируют развитый рынок жилищных услуг с узкоспециализированной деятельностью организаций в сфере содержания и ремонта жилья. Например, инженерные сети внутри дома обслуживает одна фирма, приборы учета на системах теплоснабжения – вторая, насосы, установленные на системах теплоснабжения, – третья, бойлер (теплообменник) – четвертая и тд. Для этого собственникам жилья необходим такой управляющий, который знает рынок подрядных работ и преимущества применения различных технологий, ориентируется в ценах, владеет различными инструментами финансирования и выступает как консультант по этим вопросам.

В разных штатах США ситуация с «коммуналкой» разная. Например, во Флориде, которая почти не газифицирована, главное — электричество. Поэтому его все экономят. Оплата происходит автоматически: деньги раз в месяц снимаются с банковского счета. Все долги копятся на банковских кредитках. И если деньги не внесены до 15-го числа — это грозит выселением из квартиры.

Интересно, что в США потребители коммунальных услуг практически не рассчитываются наличными деньгами, предпочитая использовать электронные карты. Сумма оплаты снимается с карты и поступает на трастовые счета. При этом управляющая компания может перечислить себе только остаток денег, и только после своего полного расчета со всеми контрагентами.

Затраты на коммунальные услуги могут составлять от 350\$ в месяц, но официально эта статья расходов 12,9% от зарплаты. Сумма за оплату коммунальных услуг варьируется в связи с местоположением:

- Газ от 20\$ (летом) до 70\$ (зимой), в среднем 45\$.
- Вода от 70\$ до 130\$ за 3 человека, в среднем 100\$.
- Электричество от 75\$ (зимой) до 220\$ (летом), в среднем 150\$.

Квартплаты в США не существует, однако есть налог на недвижимость - 13% от её стоимости. Налог на недвижимость в США оплачивается раз в год. Размер налога устанавливается в виде определенных процентов от стоимости жилья. Штрафные санкции за неуплату этого сбора очень суровы – \$25–50 за каждый день просрочки. Нормальными для Америки считаются затраты на жилье в размере 30% от дохода семьи.[31]

Стоимость содержания жилья и коммунальных услуг различается в отдельных штатах и городах — она зависит от многих факторов: размера налогов, общего уровня цен, доходов населения, но основополагающим является климат.

В районах с жарким летом и холодной зимой дорого обходится электричество для кондиционеров в летнее время, а в зимние месяцы за электроэнергию платят на 30–40% меньше, но при этом увеличиваются

расходы на газовое отопление. Месячная плата за уборку и содержание помещения около 60\$.[33]

ЖКХ Финляндии отличается высоким качеством предоставляемых услуг. Так, в этой стране 1,4 миллиона домов объединены в 70 тыс. акционерных обществ – владельцев жилой недвижимости. 50 тыс. из них пользуются услугами компаний по управлению недвижимостью (операторов), 20 тыс. управляются самостоятельно. Оператор (управляющая компания), прежде всего, отвечает за ежедневное управление в соответствии и согласно договору на управление, в котором оговариваются условия и перечень услуг и расценки. Оператор (управляющая компания) выбирает эксплуатирующую организацию, для небольших объектов члены товарищества выбирают ее сами.[16]

Эксплуатирующая организация предоставляет жилищно-коммунальные услуги либо самостоятельно, либо по договору со специализированными компаниями (ремонтно-строительные, уборка территории, снега, охрана, вывоз мусора и пр.). Эксплуатирующая организация ежегодно отчитывается перед жильцами о доходах и расходах, а также балансе общества собственников жилья. При этом в Хельсинки всеми коммунальными системами владеет город. Мэр города считает, что так надежнее – никто не отключит отопление ни при каких обстоятельствах. Правда, при этом множество электростанций в Финляндии находится в частных руках. Более того, отопление в Хельсинки централизованное. Ни зимой, ни летом не отключают в домах ни горячую, ни холодную воду. Там нет понятия «отопительный сезон». Если среди лета сильно похолодало — батареи отопления автоматически становятся теплыми. Таким образом тепло подается бесперебойно, а морозы не повергают руководство города в знакомое многим российским губернаторам состояние тягостного ожидания: может, пронесет.

А функционирует все нормально в этих условиях просто потому, что ЖКХ в Финляндии, как и во многих других странах, давно уже развито как нормальный бизнес (конечно, с учетом социальных особенностей). И не важно, кому принадлежат объекты ЖКХ, централизована система отопления или нет.

Главное — сама система управления строится по одинаковым правилам: минимизация издержек и использование передовых технологий. Например, для выработки электроэнергии и тепла можно использовать три источника — уголь, газ и гидроэнергию. Выбирается то, что дешевле. А на случай сильных морозов (-30° и ниже) в городе есть резервные станции, которые работают на масле. Особая гордость мэра — две отапливаемые улицы Хельсинки. Туда совершенно без всяких дополнительных затрат идет вторичное тепло из домов.

Что касается конкуренции, то у горожанина есть право и технические возможности выбрать, у кого выгоднее покупать услуги. В этом случае он должен оплатить городским сетям услуги передачи электроэнергии от альтернативных источников. При этом власти следят, чтобы у компаний не было конкурентных преимуществ. В Финляндии всеми коммунальными системами владеют муниципалитеты, а не монополисты ресурсники, поэтому у местных властей всегда есть рычаги управления в отношениях с энергетиками. В системе ЖКХ не воруют средства квартиросъемщиков, так как даже малейшее подозрение навсегда поставит крест на их бизнесе. За качеством услуг и ремонтов с особым усердием следят сами обслуживающие компании.

Воду все пьют прямо из-под крана, и про фильтры или необходимость кипятить никто даже не заикается. Мусор перебирается еще дома и складывается в отдельные контейнеры: пищевые отходы, картон, бумага, стекло, металл, пластик. На «помойке», хотя это слово трудно применить к месту сбора мусора, все раскладывается по отдельным ящикам, которые забирают отдельные мусоровозы и увозят на переработку. Пустые бутылки и банки сдаются в магазин. На мусоре работают котельные, которые отапливают дома. Машины по утрам не шумят под окнами, прогревая двигатель, потому что все стоянки оборудованы электрическим подогревом. В квартирах нет счетчиков на воду, потому что жильцы платят по фиксированному тарифу и используют ее без ограничений. Во многих домах нет даже электросчетчиков. При заключении договора указывается площадь квартиры и наличие электроприборов, исходя из этого, устанавливается индивидуальный тариф,

который повышается крайне редко. Коммунальные платежи стабильны, их не повышают каждый год, а даже наоборот имеют тенденцию к снижению из-за альтернативных энергосберегающих компаний.

Конечно, в Финляндии нет 60-процентного износа коммунального оборудования, но все равно на поддержание систем в рабочем состоянии, на их обновление, на новые проекты нужны деньги. Но деньги приходят туда, где система управления понятна и стабильна, где кредит - не проблема ни для муниципальной, ни для частной структуры, и где гарантируется возврат вложений с прибылью. Когда подходит время капитального ремонта, то управляющая компания берет в банке кредит под низкий процент лет так на пятнадцать. Обычно он ниже 2% годовых, что существенно отличается от нашей формы капремонта, где обесценивание денег, накопленных в фонде, происходит гораздо быстрее. Местный водоканал – структура, которой полностью владеет город. Это коммерческое предприятие со своим бюджетом. В его распоряжении находятся и сети водоснабжения, и канализационные сети, и все водонапорные башни. В свое время предприятие взяло кредит в 150 млн евро на 20 лет и теперь постепенно выплачивает его из своих доходов.

Расходы на электроэнергию в Финляндии зависят напрямую от того, есть ли в вашем доме центральное отопление. При отсутствии центрального отопления горячая вода в доме нагревается бойлером, а также весь дом отапливается электрическими радиаторами. При этом тарифы на электричество в Финляндии в 2 раза выше, чем в России, то есть стоимость киловатт-часа в Финляндии больше 10 центов или около 5 рублей. Несмотря на большие запасы воды, в Финляндии большая часть воды оплачивается по счётчику и её приходится жестко экономить. Экономить по той простой причине, что стоит холодная вода за кубометр около 3-х Евро (130 рублей), а горячая — около 10 Евро (450 рублей). [24]

Расходы на проживание в 3-х комнатной квартире в Финляндии, включая квартплату, воду, электричество, составляют 500-600 Евро и больше. На наши деньги это примерно 20,000 — 30,000 рублей в месяц. Стоимость жизни,

особенно в северных странах, высокая. Еда дорогая, бензин стоит в 2-2,5 раза дороже, чем у нас, коммунальные платежи и квартплата тоже значительно выше.[16]

Если обратиться к опыту Японии, можно обнаружить следующие характерные черты японского способа организации жилищно-коммунального хозяйства. Во-первых, жилищно-коммунальное хозяйство Японии является обычной равноправной отраслью рыночного механизма, а, во-вторых, эта отрасль состоит из множества отдельных видов бизнеса, которыми занимаются десятки тысяч конкурирующих друг с другом мелких предпринимателей. Это значит, что работа частных фирм в системе ЖКХ ничем принципиально не отличается от деятельности предпринимателей в любой другой сфере бизнеса. Заменить трубы водоснабжения или подвести к дому новую газовую ветку не более сложный в организационном плане процесс, чем, например, организация нового зала в кафе или создание дополнительных парковок. Это обычная рутинная работа, при выполнении которой у участников не возникает возможности безнаказанно отлынивать от своих обязанностей или бессовестно наживаться на своих клиентах. Это обеспечивается благодаря высокой конкуренции в данном бизнесе. Иными словами, при проведении любого вида работ могут быть задействованы десятки или даже сотни участников, которые присутствуют на рынке. Управляющей компании остается лишь выбрать наиболее подходящего для себя исполнителя. При этом завышения цен и перекладывания своих производственных проблем на клиента, как это часто бывает в системе ЖКХ России, здесь не происходит.

Система ЖКХ в Японии не оторвана от рыночных реалий и работа в данном сегменте так же конкурентна, как и в других областях. Поэтому здесь не встретится необоснованное завышение цен, монопольный сговор и выбивание денег из клиентов незаконными способами. Преимущество такой системы, в которой все держится на независимом мелком предпринимателе, заключается в том, что она стимулирует предпринимателя, оказывающего услуги в сфере ЖКХ реально, а не на словах, самостоятельно, а

не по указу сверху, заботиться о повышении эффективности своего собственного бизнеса.

Однако оплата аренды жилья и коммунальных услуг – самая затратная часть жизни японцев. Больше половины японцев живут в съёмных квартирах так как жильё стоит очень дорого, однако приобретение квартиры решает проблему по затратам на коммунальные услуги. В таблице 1.3 представлены цена на аренду жилья в центре города и в спальнях районах.

В 2018 году в спальнях районах Токио цена приблизилась к отметке 675 000 йен за 1 квадратный метр. Однако, при высоких ценах на жильё в Японии один из самых низких процентов по ипотеке. Он редко превышает 1,5% в год. А по льготам или удачно попав на акцию можно взять ипотеку за 1% годовых и через несколько лет получить квартиру в полную собственность.[35]

Таблица 1.3

Цены на аренду жилья в спальнях районах и центре города

Список городов	Аренда квартиры с 1-ой спальней в центре города, дол.	Аренда квартиры с 1-ой спальней в спальнях районах, дол.
Токио	1085	640
Йокогама	970	670
Кавасаки	880	630
Сайгама	830	400
Осака	730	480

Тарифы в Японии, как правило, фиксированные, так как этой сфере бизнеса не выгодно поднимать тарифы самим же предпринимателям. Если участники данного вида бизнеса начнут увеличивать тарифы, то этот бизнес автоматически станет более привлекательным для других участников, которые немедленно увеличат размер предложения соответствующего вида услуг в данном регионе, тем самым усилив конкуренцию и оставив без работы других участников, которые будут вынуждены покинуть рынок или предложить более

выгодные для клиента условия, то есть снизить цены до прежнего уровня. Естественно, что снижение тарифов приведет к ухудшению привлекательности данного вида бизнеса и к устранению лишнего количества предпринимателей с рынка. Со временем на рынке формируется равенство спроса и предложения на данный вид услуг в соответствующем микрорайоне того или иного города.

Необоснованно повышать тарифы в сфере ЖКХ в Японии не позволяет рыночная конкуренция, а не судебные разбирательства, не призывы властей и не угрозы со стороны прокуратуры, которая, в России все чаще вынуждена брать на себя регулирующую функцию рыночного механизма.

Что касается коммунальных услуг, зарплаты японцев вполне соответствуют всем параметрам, чтобы оплачивать их ежемесячно. Средние тарифы на коммунальные услуги представлены в таблице 1.4.

Таблица 1.4

Средние цены на базовые коммунальные услуги

Площадь	Ежемесячные расходы на газ, воду, отопление и электричество, йены	В долларах США
Квартира с 3-мя спальнями или небольшой дом, 85 кв.м.	19 404	170
Квартира с 2-мя спальнями, 50-65 кв.м.	15 409	135
Квартира с одной спальней, 40-45 кв.м.	12 555	110
Студия 30 кв.м.	9 131	80

Газ это самая дорогая статья расходов. Примерно в 20-х числах каждого месяца приходит конверт. Зимой цены существенно увеличиваются, так как горячая вода здесь греется именно с помощью газа. Поэтому зимой люди платят за газ в 2 раза больше, чем весной и осенью. Выходит около 5000-5500 йен. В межсезонье, когда горячая вода используется меньше, люди платят около 2000-2500 йен, и по сравнению с зимним периодом, это более чем нормально.[34]

С электричеством все точно так же, как и с газом. Японские дома введены к национальной электросети, напряжение в которой составляет 100 В. В Японии преимущественно нет централизованного отопления, котельных. Разве что на самом северном острове Хоккайдо можно найти отапливаемую многоэтажку. Газоснабжение осуществляется централизованно муниципальными коммунальными службами или же подключаются цистерны прямо на месте. В принципе, один обогреватель вполне может обслуживать и ванную комнату, и кухню, но многие японцы имеют два и более обогревателей. Местное, а не централизованное отопление, является нормой для японских домов. Жильё, как правило, сдаётся в аренду и продаётся без отопительного или охлаждающего оборудования – семьи, когда переезжают, привозят их с собой сами. Кондиционер, электрообогреватель, масляная печь, электро-ковёр, электро-одеяло, стол «котацу», грелка «ютанпо» — вот основные предметы обогрева японца зимой. Электрическое зажигание от батареек в последнее время приобретает всё большую популярность. На следующем уровне стоит электрический вентилятор, гоняющий по комнате горячий воздух. Этот тип отопления весьма популярен, поскольку он значительно снижает загазованность и задымленность помещения и фактически устраняет возможность ранения детей или животных, случайно повредивших прибор. Природным газом, тоже никто ничего не топит, так как газ всегда привозной, в баллонах, и стоит очень дорого. Более того цены на электричество постоянно растут. Осветительное оборудование, как и нагреватели, обычно лежит на плечах непосредственных жильцов. Во многих домах нет светильников в спальне, гостиной или столовой. Зимой расходы на выплаты увеличиваются в 2 и даже в 3 раза больше из-за всевозможных обогревательных устройств. Таким образом, за электричество в месяц японцы платят около 5000 йен. В месяцы, когда кондиционер не использовался, за электричество выплачивается около 2300-2500 йен. Для справки: на эту сумму набегает около 60-70 кВт по счетчику.[34]

Сингапурское экономическое чудо - результат успешного осуществления

своеобразной модели жилищно-коммунальной реформы. За 45 лет независимости более 90 процентов сингапурцев переселились в построенные государством многоквартирные жилые дома. А строительный бум стал локомотивом, который позволил экономике Сингапура набрать стремительные темпы роста.

Как только Сингапур стал независимым, там появилось Управление жилищно-коммунального хозяйства (УЖКХ). В наши дни дом для сингапурца - это просторная современная квартира со всеми удобствами в многоэтажном жилом массиве, который построен государством на государственной земле.

Водоснабжение и санитария в городе регулируются Государственным советом по коммунальным услугам (PUB), Национальным водным агентством Сингапура. Singapore Power (SP) — поставщик всех других основных коммунальных услуг в Сингапуре — выступает в качестве агента PUB для обслуживания клиентов, является основным контактным пунктом для создания счета для газа, электроэнергии и воды. Это монополист рынка, 100% акций которого принадлежит государственному хедж-фонду Temasek Holdings. Имея в штате всего 12 тысяч человек, Управление жилищно-коммунального хозяйства справляется с огромным объемом работ по строительству и эксплуатации потому, что распределяет на открытых торгах подряды на все виды коммунального обслуживания, включая водоснабжение, канализацию, вывоз мусора, стрижку газонов, содержание автостоянок. Оно сохраняет в своих руках лишь эксплуатацию лифтов, чтобы обеспечить их бесперебойную безопасную работу в многоэтажных домах.

Для того чтобы начать пользоваться коммунальными услугами можно воспользоваться несколькими способами регистрации на сайте SP:

- Прийти лично в центр обслуживания клиентов SP.
- Отправить свое заявление по факсу или электронной почте.
- Воспользоваться телефоном 1800-222 2333.
- Заполните и отправьте онлайн-заявку.

После подачи заявки на новую учетную запись обычно приходится ждать

от одного до трех рабочих дней. Техник SP приедет к вам домой, чтобы активировать ваши коммунальные услуги в Сингапуре. Однако для подключения газа вам необходимо назначить дополнительную онлайн встречу в City Gas.

Для того чтобы открыть учетную запись водоснабжения, вы должны проверить, есть ли водопроводная труба, а также доступное подключение к PUB. Это почти всегда так. Если ваш дом является одним из редких исключений, официальный работник по водоснабжению должен установить их в первую очередь.

Кроме того, вы должны внести залог. Депозит для коммунальных услуг SP в Сингапуре зависит от размера и типа жилья и выплачивается арендодателю 1-2 месяца. Можно выделить следующие типы жилья, доступные для аренды:

- HDB.
- Кондоминиумы.
- Дома с земельными участками.
- Аренда комнаты.
- Апартаменты с обслуживанием.

Весь жилой фонд в Сингапуре можно грубо разделить на две большие части: социальное жилье HDB (по названию государственной организации, которая заказывает и курирует строительство — Housing and Development Board) и коммерческое жилье, кондоминиумы (сокращенно, кондо). Размеры коммунальных платежей варьируются от 95 SGD (4457,52 рублей) для государственных HDB-квартир до 1 150 SGD (53 959,5 рублей) для бунгало. Эта сумма может быть еще выше, если вы не являетесь клиентом GIRO. GIRO — это метод прямого дебетования платежей, при котором счета автоматически оплачиваются с вашего банковского счета. Оплата также может производиться безналичным расчётом и наличными в отделениях по коммунальным платежам.[25]

В большинстве своем, пользуются спросом среди коренного населения, в особенности у новоиспечённых семей, HDB квартиры или по другому гос.

жильё. Это что то вроде Российских многоэтажек. Более чем 80% местных сингапурцев живут в квартирах HDB. Большинство квартир HDB находятся в непосредственной близости от основных объектов таких, как банки, местные школы, рынки, поликлиники, библиотеки, торговые центры и железнодорожные и автобусные вокзалы. Однако эти квартиры не имеют роскошных удобств, таких как бассейны и спортивные залы. Большинство эмигрантов в Сингапуре живут в частных кондоминиумах по простой бытовой причине наличия в них удобств, таких как бассейны, теннисные корты, площадки для отдыха и для детей; возможность общаться с другими эмигрантами; и доступности по сравнению с арендой земельной собственности.

Обслуживанием государственных квартир HDB занимаются местные муниципалитеты или Town Councils. Они выполняют всю работу по поддержанию зданий и обслуживанию прилегающих территорий.

В частных кондоминиумах создается специальный комитет – Condo Management, который занимается всеми вопросами по содержанию жилого комплекса и прилегающей территории. Резиденты кондоминиумов обязаны ежемесячно уплачивать расходы на обслуживание, а также время от времени идут дополнительные расходы на капитальный ремонт.

В коммунальные услуги входит вода, электричество, газ (если имеется). Интернет и телефон в Сингапуре не входят в коммунальные услуги и оплачиваются отдельно. Сумма зависит от заключённого контракта с провайдером. Основные провайдеры StarHub, SingTel и M1. Средняя стоимость коммунальных услуг: 150-200 SGD (7038,2- 9384,26 рублей) (для одного человека) варьируется от места жительства, площади и т.д.[27]

В перечень стандартных услуги управляющих компаний входит:

- Управление недвижимостью и содержание кондоминиума в надлежащем порядке (уход за территорией и всеми прилегающими объектами – бассейн, тренажерный зал, теннисный корт, парковка и т.д.).
- Организация и надзор за ремонтом.
- Газовые и электрические проверка безопасности.

- Организация профессиональной уборки зданий и территории.
- Финансовая отчетность и бухгалтерский учет по деятельности комитета.
- Гигиена окружающей среды и нормы безопасности.
- Вэб-сайт кондоминиума.

Ключом к стабильной работе главной экономической составляющей страны послужило любимое детище Ли Куан Ю: центральный фонд сбережений (ЦФС). Каждый сингапурец обязан ежемесячно отчислять туда 20 процентов своего заработка. Столько же переводит на его счет работодатель. Сбережения в ЦФС не облагаются налогом, в инвестиционном банке на них начисляются проценты. Достигнув пенсионного возраста, сингапурец получает всю эту сумму на руки. Но еще раньше этого он вправе использовать три четверти сбережений в ЦФС, дабы приобрести квартиру, а четверть - чтобы при необходимости оплатить лечение в больнице. Благодаря ЦФС Сингапур стал страной с самой высокой в мире долей сбережений. Она составляет почти половину валового внутреннего продукта. Эти средства позволяют не только вести жилищное строительство, но и финансировать здравоохранение, социальное обеспечение. Такой метод во многих отношениях лучше, нежели покрывать подобные расходы из бюджета. Масштабность государственной жилищной программы сделала строительную индустрию генератором экономического развития Сингапура.

1.3 Анализ опыта развивающихся стран в сфере ЖКХ

В результате многолетней жилищной реформы система жилищного обеспечения в Китае приобрела оптимальную структуру, которая включала систему предоставления доступного жилья, жилья с низкими арендными платами и коммунальное арендное жильё.

В Китае большую часть коммунальных услуг поставляют только после оплаты. Китайская система ЖКХ устроена таким образом, чтобы не оставить

людям шансов копить долги. Ресурсы дорогие, недвижимость – тоже (1 кв. метр может стоить 5-10 тыс. долларов и даже больше). При этом спрос на жилье очень большой, и никому не выгодно пускать ситуацию на самотек. Поэтому в Китае жильцу, если у него нет возможности или желания платить, просто отключат услугу. При этом не будет пугающих сообщений, призывов оплатить долги и красных листовок. Как только средства на счете истекнут, свет отключится, теплый пол остынет, а воды в кране не станет. Правда, каких-то особых действий по переподключению китайцам предпринимать не нужно, как и отдельно платить за это. Как только счет будет пополнен, услуги автоматически подключатся – чаще всего в течение пары часов. Штрафов или пени за длительную неуплату в Китае тоже не предусмотрено.

Электронные сервисы в Китае развиты чуть ли не лучше, чем где-либо в мире. Фактически все, что нужно для жизни в стране – это одно приложение на смартфоне, через которое можно совершать покупки, оплачивать штрафы, платить налоги, совершать денежные переводы, переписываться с друзьями, бронировать столики в кафе и заказывать доставку пиццы. Но для оплаты коммунальных услуг есть еще несколько привычных сервисов. Например, специальная книжка (по типу сберегательной). Она вставляется в банкомат для зачисления и снятия денег за использованные коммунальные услуги. Другой вариант – карточка по типу банковской. На нее также вносятся средства, которые потом списываются непосредственно в приборе учета прямо в квартире. Выглядит это так: в квартире есть счетчик (например, газовый или электро): владелец или арендатор вставляет в него пополненную карту; с карты в режиме реального времени списываются используемые средства. На табло видно, сколько средств осталось и сколько кубометров или киловатт использовано. Такая система в больших городах Китая применяется практически повсеместно. Это своеобразный депозит – человек покупает определенное количество кубометров воды и киловатт электричества. Можно купить на год вперед, а можно – на неделю. Заплатить за коммунальные услуги можно и обычным способом – через банк или в офисе поставщика услуги.

Цены на электричество, отопление, уборку подъездов и дворов варьируются в зависимости от размера и стоимости жилья. Все коммунальные предприятия в Китае являются государственными, политику цен и условия оплаты регулирует власть. Тарифы могут незначительно варьироваться от региона к региону. В столице жить дороже, чем в глубинке.

Стоимость услуг ЖКХ в Китае в различных регионах неодинаковая. В Пекине кубометр воды стоит 2,8 юаня (12,6 рубля), киловатт электричества — 1 юань (4,5 рубля), кубометр газа — 2,05 юаня (9,2 рубля). Существует льготный тариф на электричество в ночное время, но в стране действует с недавнего времени прогрессивная система оплаты "больше за больше" - то есть те, кто переходит за определенный лимит, платят за излишек большую сумму.[23]

В мегаполисах вроде Шанхая, Пекина или Гуанчжоу квартплата составляет от 200 до 500 юаней в месяц (1871-4678 рублей) за среднюю однокомнатную квартиру. Следует отметить такую особенность, как включение в коммунальный пакет платежей стоимости за обслуживание дома. Она подразумевает оплату уборщикам, охранникам, садовникам, сантехникам - всем работникам коммунальных служб. Если вы вызвали мастера починить сломавшийся унитаз, отрегулировать дверной замок или вкрутить лампочку, то платить вам за это уже не придется. В подъездах чисто, на территории тоже, чужаку запросто в охраняемый компаунд не войти. Размер этой статьи расходов напрямую зависит от микрорайона. За лифт и парковочное место китайцы платят отдельно (цены зависят от места расположения дома, высотности и вида парковки). В холодное время года к коммунальным услугам добавляется плата за отопление (чаще всего – это теплый пол). А по отзывам самих китайцев, централизованное тепло спасает не всегда – приходится включать на обогрев кондиционеры, поэтому счет за электричество в зимние месяцы также растет. Вода для семьи из двух человек обходится приблизительно в 50 юаней (468 рублей) в месяц.[30]

В Китае в стоимость квартиры включены квадратные метры общей площади, находящейся за ее пределами. Это, например, часть лестничной

клетки, на которой расположена квартира, и часть коридора, ведущего к ней от лифта. Поэтому если, например, в договоре аренды или на сайте недвижимости указано, что квартира имеет 50 кв. метров, то не исключено, что жить вам придется на 40-42 кв. метрах, а платить – за дополнительные 8-10 метров внутри подъезда. Еще один обязательный для всех жителей платеж в Китае. Рассчитываться по нему нужно также в ЖКО, оплачивать достаточно просто: приблизительно один юань за каждый квадратный метр жилплощади. Таким образом, когда вы снимаете (либо купили собственную) квартиру в Китае на 100 квадратных метров, то нужно оплате ещё порядка 100 юаней за нее только лишь просто в качестве налога на жилплощадь. Соответственно, владельцы маленьких квартир платят меньше, а больших квартир – больше.

Размер коммунальных платежей в Пекине в зависимости от условий проживания: это может быть и тысяча долларов в месяц, а можно, при режиме строгой экономии. Средняя зарплата в Китае 500-540 \$, летом на коммунальные услуги уходит 60\$, а зимой за счёт работы обогревателя 89\$/. Каждый выбирает стиль жизни, исходя из своих возможностей. Неплательщиков тут попросту нет, китайцы очень аккуратны в данном вопросе, да и ответственные органы не дадут кому-то "забыть" про необходимость платить по счетам вовремя. Так что о выселениях из квартир за неуплату тут даже не слышали.[23]

Любой зарубежный опыт ЖКХ интересен. Рассмотрим Польшу – первое государство из стран бывшего социалистического лагеря, перешедшее на управление ЖКХ с помощью создания АО, в котором есть стопроцентный государственный или городской капитал. В Польше создали единое предприятие, объединив все коммунальные услуги. Холдинг занимается всеми технологическими и экономическими процессами. Поляки стремятся оказывать качественные услуги и обеспечивать надежность работы всех объектов.

В Польше в области ЖКХ есть место поставщикам с разными формами собственности. Участниками Краковского коммунального холдинга являются энергетические компании, водоканал, муниципальный транспорт. Собственник 100 % акций при этом – Гмина (мэрия) г. Кракова, управляющая финансовыми

потоками, производственным процессом. Она же осуществляет контроль над всем. Холдинг является акционерным обществом. Но власти Кракова не хотят продавать акции. Вместе с тем на рынке работают и частники, которые занимаются уборкой, вывозом мусора, ремонтом жилья. Чтобы проводить модернизацию и переоборудование, эти компании пользуются выгодными кредитами со льготами. В Польше не существует массовых неплатежей, задержек взносов и т. д. В этом государстве давно действуют различные льготы, субсидии, тарифы и кредиты.

Говоря о коммунальных платежах в Польше, нельзя не упомянуть о стоимости самого жилья. Например, аренда небольшой квартиры-апартаментов обойдется в 1380 злотых (23 217 рублей) в месяц. Приобретение недвижимости в собственность обойдется примерно в 8 тыс. злотых (134 589 рублей) за 1 квадратный метр в городе и 4 тыс. злотых за квадратный метр за городом. При этом средняя зарплата в Польше составляет 3,5 тыс. злотых (58 882 рублей), а минимальная – 2,1 тыс. злотых (35 329 рублей). За один злотый дают 0,24 евро (17,3 рубля). [28]

Жильцы многоквартирных домов создают сообщества (самая распространенная модель), либо организуют кооперативы, которые отдаленно напоминают ЖЭКи. В ряде стран Прибалтики и Восточной Европы владельцы жилья в МКД вместо создания товарищества могут заключить договор с управляющим с равными для всех условиями. В данном случае решение принимается общим собранием собственников жилья, а управляющий подготавливает свои предложения, после чего выносит их для рассмотрения и утверждения. Компании, которые занимались содержанием, ремонтом и обслуживанием в государствах в Восточной Европе, плавно изменили свою деятельность на более узкую специализацию, опираясь на требования улучшения экономической эффективности их работы. То есть сейчас конкуренция между предприятиями, имеющими одинаковый профиль, усиливается.

Независимо от выбранной формы объединения, в штат подобных

организаций специалисты не входят. Так, в них есть только директора и бухгалтеры, а вот сантехников, электриков, дворников и других работников нет. Объединения сами занимаются сбором платежей, устранением возникших проблем и планированием текущего обслуживания и ремонта. Для выполнения конкретных работ привлекаются сторонние организации. При этом малопонятная квартплата отсутствует.

Платежи разделяются на две большие группы:

– На содержание администрации кооператива или сообщества и ремонт зданий. В зависимости от конкретного места жительства на эти цели собирают от 2 до 3 злотых за квадратный метр квартиры. Большая часть средств расходуется на поддержание жилья в хорошем состоянии. Нужно сказать, что обнаружить в Польше запущенные дома с облезшей штукатуркой просто нереально.

– Оплата услуг по эксплуатации. Помимо оплаты традиционных газа, воды, канализации, вывоза мусора, уборки территории, отопления и электричества сюда включается и уплата земельного налога.

В зависимости от конкретного кооператива или сообщества, а также от того, в чьей собственности – коммунальной или частной – находится жилье, стоимость коммунальных услуг может заметно отличаться. Например, в домах, расположенных в пределах одного района, разница может достигать до 50 %. В домах, состоящих на городском балансе, могут быть установлены льготные тарифы.

Коммунальные услуги в Польше можно разделить на те, платежи по которым вы не можете регулировать, и те, которые в значительной мере зависят от вашей бережливости. К услугам, расходы по которым от вас почти не зависят, относятся:

– вывоз бытового мусора – он обходится примерно в 13 злотых (218 руб.) на человека;

– отопление – плата взимается только в отопительный сезон, который длится в Польше с октября до апреля. За квартиру площадью 40 квадратных

метров нужно платить около 80 злотых (1 345 рублей).

Услуги, по которым возможно уменьшение расходов за счет снижения объемов их потребления:

– вода. Холодная вода и услуги по ее отводу (канализации) вместе составляют от 8 до 11 злотых (135-185 рублей) за кубический метр. Измерения производятся поступившей в квартиру воды;

– электричество. За киловатт/час электроэнергии в Кракове нужно заплатить 0,37 злотого (6,2 рубля). К этой сумме следует добавить 0,28 злотого (4,71 рубль) за услуги по ее доставке потребителю. В сумме 0,65 злотых за киловатт. Однако в Польше действуют два тарифа на электричество – базовый и льготный. Льготный период потребления энергии действует с 23.00 до 07.00 и с 14.00 до 16.00 – в это время киловатт стоит 0,27 злотого (4,5 рубля). Счетчики установлены двухтарифные. К стоимости реального потребления электроэнергии следует добавить 13,4 злотого (225 рублей) ежемесячной абонентской платы;

– газ. В различных регионах Польши цена бытового газа отличается. Вообще поляки довольно активно уходят от использования газа в быту. Индукционные электроплиты оказались очень экономными, поэтому дешевле платить за используемое ими электричество, чем за природный газ. Тем не менее газ используется, в основном, в домах, которые не имеют централизованного отопления и/или централизованного горячего водоснабжения. Один кубометр газа обходится примерно в 1,6 злотого (27 рублей). К стоимости потребленного газа нужно добавлять еще и ежемесячную абонентскую плату в размере 8,7 злотого (146 рублей).[28]

В среднем по стране семья из трех человек, проживающая в квартире площадью 40 квадратных метров, тратит на коммунальные услуги 490 злотых или 8 243,5 рублей. В крупных городах и Варшаве эта сумма может быть несколько больше, а в небольших городках – меньше.

Большинство платежей в Польше производится с банковских счетов, но если вы еще не завели себе карточку, существуют и другие варианты оплаты.

Счет можно оплатить в отделении банка, однако это достаточно дорого: за само перечисление с вас возьмут 5 злотых (84 рубля) и еще добавят к сумме процент от перечисляемых денег. Поэтому дешевле заплатить на почте. Там тариф за перечисление составляет 3 злотых при переводе на сумму до 600 злотых или 0,5 % от перевода при превышении этой суммы. Есть конечно и вариант оплаты по счетчику. Почти у всех компаний есть сайты на которых можно вводить показания и смотреть расчеты.[24]

Взыскания за неуплату в Польше, как правило, не происходят. В большинстве случаев задержка коммунальных платежей просто невозможна. В Польше практикуется предоплата потребляемых услуг. Потом уплаченную сумму сравнивают с показаниями счетчиков, после чего производится корректировка счетов. Соответственно, различные пени и штрафы за такое нарушение, как неплательщики по коммунальным услугам, не применяются.

По сравнению со многими странами СНГ коммунальные услуги в Польше стоят очень дорого. Это связано, с одной стороны, с тем, что за все услуги платит сам потребитель, никаких государственных дотаций, свойственных странам бывшего СССР, здесь не существует. С другой стороны, дороговизна коммунальных услуг связана с их высоким качеством. При этом коммунальные счета не содержат обобщающих понятий, таких, как квартирная плата, и вы видите, куда идет каждый ваш злотый. Кроме того, зарплаты в Польше существенно выше, чем в СНГ, и люди, имеющие работу, способны оплатить счета за коммунальные услуги.

Граждане некоторых развивающихся государств сегодня не оплачивают услуги ЖКХ и вовсе. К примеру, Объединенные Арабские Эмираты, Ливия и Кувейт освободили жителей от этой необходимости. Дело в том, что у данных государств есть природные ископаемые в достаточном количестве, что позволяет обеспечивать граждан необходимыми благами. Но в Объединенных Арабских Эмиратах закон действует только для коренных жителей. Что касается гастарбайтеров, они оплачивают счета по тарифам. Услуги ЖКХ ничего не стоят и жителям Туркменистана по причине бедности. У них просто

нет возможности погашать долги. Именно поэтому государство освободило людей от выплат, взяв это на себя.

В ОАЭ сумма взносов за услуги ЖКХ зимой и летом не сильно отличается. Граждане не оплачивают электричество и воду. От этого их освободило государство. Если выразиться точнее, правительство определяет норму потребления услуг – за нее и вносит компенсацию. Если же семья превышает лимит, ей приходится платить. Но суммы эти все равно очень и очень низкие. Еще раз подчеркнем, что подобные привилегии действуют исключительно для местных жителей, а это – всего 15–20 % населения из 9 млн человек, проживающих в Объединенных Арабских Эмиратах. Тот, кто приехал в страну на заработки (примерно 80 % населения), пользуется услугами ЖКХ по высокому тарифу. Снять жилье в ОАЭ тоже очень дорого. Это и есть основа соцобеспечения в Арабских Эмиратах. Государство позволяет коренным жителям не платить за услуги ЖКХ за счет людей, которые прибыли в страну работать).[33]

Начиная с 90-х гг. XX века правительство Туркменистана платит за своих граждан. В стране немало природных ресурсов и полезных ископаемых. При этом местное население живет за чертой бедности и не может оплачивать коммунальные услуги. В течение длительного времени вода, газ и электроэнергия жителям Туркменистана предоставлялись бесплатно. Сегодня для граждан этой страны действует множество социальных льгот, и они беспрецедентны. Такой зарубежный опыт ЖКХ больше никто не использует. Льготы распространяются на проезд в общественном транспорте, на жилье, бензин, стоимость продовольственных товаров. Однако подобное положение дел не может длиться вечно. Запас природных ресурсов не безграничен, а экономика страны при этом абсолютно не развита.

2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УК «ЖИЛКОМСЕРВИС» В ГОРОДЕ СОСНОВОБОРСКЕ

2.1 Краткое описание объекта исследования

Общество с ограниченной ответственностью «Жилкомсервис» образовано 28 сентября 2001 года постановлением администрации г. Сосновоборска №622. Учредителем организации является муниципальное образование г. Сосновоборска в лице администрации города. Директор организации Залетаева Нина Александровна.

Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании настоящего устава и действующего законодательства Российской Федерации Жилищного кодекса Российской Федерации" от 29.12.2004 N 188-ФЗ.

Место нахождения Общества: 662501, Красноярский край, г.Сосновоборск, ул. Ленинского-Комсомола,18, пом.3. Место нахождения Общества определяется местом его государственной регистрации.

Руководителем ООО «Жилкомсервис» является директор. Срок полномочий Директора составляет 1 (один) год. Директор может переизбираться неограниченное число раз. Назначение и освобождение директора ООО «Жилкомсервис» производится приказом вышестоящей организации, которая заключает и прекращает с ними трудовые договоры.

Целями деятельности ООО «Жилкомсервис» являются удовлетворение потребностей населения по управлению и эксплуатации жилого и не жилого фонда на территории г. Сосновоборска, а так же извлечение прибыли.

Общество вправе осуществлять любые виды деятельности, не запрещенные законом. Предметом деятельности ООО «Жилкомсервис» согласно уставу являются:

– управление жилищным фондом с соблюдением в полном объеме всех требований, установленных правилами и нормами технической эксплуатации

жилищного фонда;

- заключение договоров с нанимателями, арендаторами и собственниками жилых и не жилых помещений жилого фонда;

- организация работ по техническому обслуживанию, санитарному содержанию, текущему и капитальному ремонту жилищного фонда, обеспечению коммунальными услугами установленного качества и объема;

- технический контроль над качеством выполняемых работ подрядными организациями, контроль над качеством предоставляемых услуг ресурс снабжающими организациями;

- участие в формировании стандартов качества коммунального обслуживания населения;

- планирование работ по обслуживанию и содержанию жилищного фонда, а так же обеспечение граждан коммунальными услугами и в этих целях заключать необходимые договоры с организациями независимо от организационно-правовой формы;

- начисление платежей за жилищно-коммунальные услуги собственникам, нанимателям и арендаторам;

- сбор платы, а так же оказание услуг по сбору платы с населения за предоставленные и оказанные жилищно-коммунальные услуги;

- взыскание в установленном порядке задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги с потребителей;

- вести учет граждан проживающих по месту пребывания и месту жительства;

- изучение конъюнктуры ремонтно-строительного рынка и рынка услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве;

- рассмотрение предложений, заявлений и жалоб потребителей, по качеству предоставленных жилищно-коммунальных услуг и принятие соответствующих мер;

- участие в конкурсах и аукционах на обслуживание жилищного фонда, а так же выполнение капитального ремонта;

– ведение технической документации на находящейся в управлении и эксплуатации объектов недвижимости, инженерной инфраструктуры, проведение технических осмотров зданий и других объектов;

– планирование работ по обслуживанию, содержанию, текущему и капитальному ремонту с учетом состояния объектов недвижимости;

– выполнение диспетчерских функций по приему заявок от населения; предоставление услуг по монтажу, ремонту и техническому обслуживанию подъемно-транспортного оборудования, включая эксплуатацию лифтового оборудования.

К компетенции директора ООО «Жилкомсервис» относятся вопросы осуществления текущего руководства деятельностью учреждения, за исключением вопросов, отнесенных законодательством Российской Федерации или настоящим уставом к компетенции вышестоящей организации.

На рисунке 2.1 показана организационная структура ООО «Жилкомсервис».

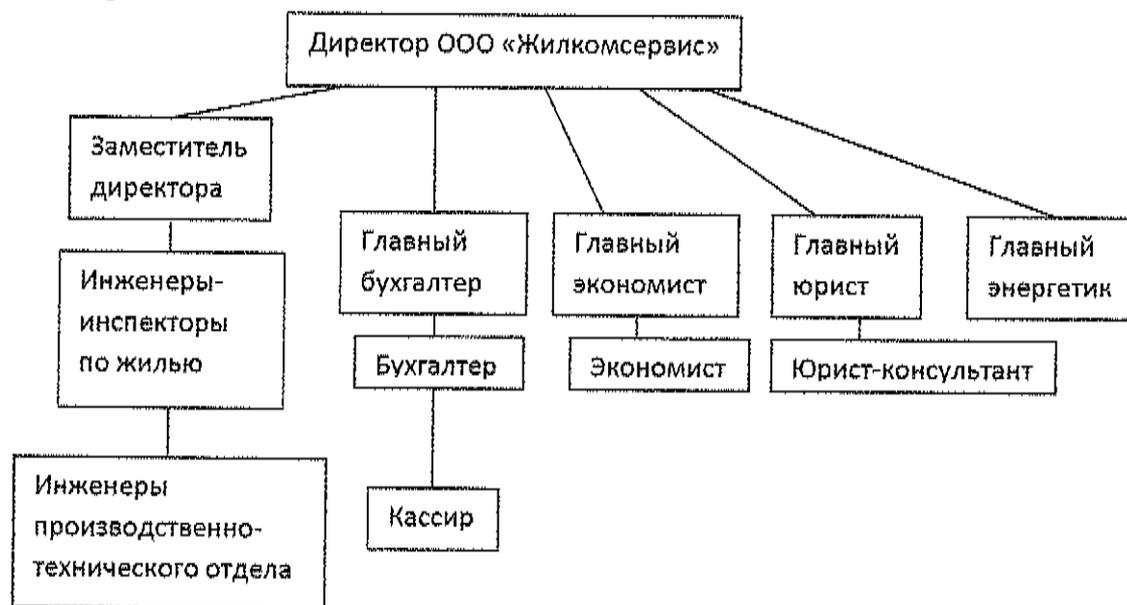


Рис. 2.1 – Организационная структура ООО «Жилкомсервис»

Заместитель директора действуют от имени ООО «Жилкомсервис», представляет его в государственных органах, в организациях Российской Федерации, совершает сделки и иные юридические действия в пределах

полномочий, предусмотренных в доверенностях, выдаваемых директором ООО «Жилкомсервис».

Аппарат бухгалтерии ООО «Жилкомсервис» возглавляет главный бухгалтер. На главного бухгалтера возложены обязанности по осуществлению организацию бухгалтерского учета хозяйственно-финансовой деятельности и контроль за экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов, сохранностью собственности организации.

В бухгалтерском отделе работает бухгалтер и бухгалтер по заработной плате, которые непосредственно подчиняются главному бухгалтеру.

Обязанности управляющей компании подразделяются на две основные категории: эксплуатационно-ремонтные работы и организационные услуги в сфере ЖКХ.

На первом этапе сотрудничества жильцов многоквартирных домов и УК составляется подробные планы системы сбора платежей, эксплуатации, реконструкции и капитального ремонта жилищных условий и прилегающей общей собственности. Все пункты программ согласовываются с собственниками квартир и при необходимости корректируются ими.

Управляющие компании, как правило, оказывают коммунальные и жилищные услуги. Жилищные услуги включают в себя услуги по содержанию и ремонту жилого помещения, ремонту общего имущества многоквартирного дома. Коммунальные услуги связаны с предоставлением собственникам помещений коммунальных ресурсов (тепло, вода и т.п.)

Собственники помещений оплачивают:

1) расходы по содержанию и ремонту помещений, включающие в себя расходы: на управление многоквартирным домом; на содержание общего имущества дома; на текущий ремонт имущества дома; на капитальный ремонт имущества дома;

2) коммунальные услуги.

Наниматели жилых помещений не несут расходов по капитальному ремонту (их несет собственник), но в состав их платежей включается плата за

найм.

Рассмотрим более подробно виды деятельности, которые выполняет ОАО «Жилкомсервис» на рынке оказания услуг по содержанию и обслуживанию жилищного фонда города.

Основным видом деятельности предприятия является техническое обслуживание и содержание объектов жилищного фонда и объектов соцкультбыта города.

Техническое обслуживание включает в себя:

- ремонт и содержание в исправном состоянии сантехнического оборудования зданий и помещений, а также инженерных сетей;
- ремонт, замена и работа в безопасном режиме электротехнического оборудования, зданий, освещение внутри дворовое и внутридомовое;
- ремонтно-строительные работы по содержанию в исправном состоянии чердачного перекрытия, крыши, цокольного помещения и мест общего пользования (коридоры, лестничные площадки и марши);
- капитальный ремонт несущих конструкций зданий и инженерных сетей;
- санитарная очистка подъездов и придомовой территории;
- вывоз твердо-бытовых отходов;
- прием и складирование ТБО на полигоне.

К работам аварийного характера, выполняемым предприятием, относятся:

1) Сантехнические работы:

- устранение засоров канализационных стояков и лежаков в подвальном помещении; трубопроводов теплоснабжения и водоснабжения;
- устранение порывов трубопроводов теплоснабжения, канализации и приборов отопления;
- очистка грязевиков;
- развоздушивание отопительных приборов.

2) Электротехнические работы:

- замена предохранителей, выключателей и патронов в местах общего

пользования;

- замена электроламп в местах общего пользования;
- устранение замыканий в местах общего пользования;
- ремонт проводки в местах общего пользования.

3) Общестроительные работы:

- обеспечение замкнутого теплового контура в местах общего пользования;
- установка пружин, замена навесов на входных дверях в подъезде дома;
- остекление оконных и дверных проёмов в местах общего пользования;
- укрепление дверных полотен и оконных переплётов в местах общего пользования; листов кровли и обшивки стен;
- устранение протечек в отдельных местах кровли.

К прочим видам работ, выполняемых предприятием, можно отнести:

- ремонт отдельных участков ограждений, оборудование детских, хозяйственных площадок, контейнерных площадок;
- уборка конденсата с чердаков.

В приложении 1 и 2 будут приведены таблицы по расчёту размера платы за жилое помещение одного из домов в периоды с 2017-2018 гг. На каждый из домов города рассчитана своя стоимость за услуги, предоставляемые напрямую управляющей компанией.

2.2 Бизнес-анализ деятельности УК «Жилкомсервис» города Сосновоборска

В таблицах ниже проведён полный результатов деятельности организации за 2016-2018 гг.

В таблице 2.1 приведены основные экономические результаты. Выручка в 2017 году выросла по сравнению с предыдущим на 109 449 тыс. руб. или на 116,1%, что является результатом роста тарифа на коммунальные услуги. Также можно сказать, что росту выручки способствовало увеличение оказываемых

работ и услуг. Однако в 2018 году выручка упала на 16 278 тыс. руб. или на 97,9%, результатом этого послужило снижение тарифа по тепловой энергии и горячему водоснабжению (2017 г. – 2454,55 руб./ГКал, в 2018 г. -1944,38 руб./ГКал.)

Таблица 2.1

Основные экономические показатели деятельности ООО УК «Жилкомсервис»

Наименование показателя	Период			Отклонение(+;-)		Темп роста, %	
	2016	2017	2018	2017-2016	2018-2017	2017/2016	2018/2017
Выручка от реализации продукции (работ, услуг), тыс. руб.	679 529	788 978	772 700	109 449	-16 278	116,1	97,9
Себестоимость реализации продукции (работ, услуг), тыс.руб.	748 141	819 381	810 906	71 240	-8 475	109,5	98,9
Среднегодовая стоимость основных производственных фондов, тыс. руб.	1 422	1 395	1256	-27	-139	98	90
Среднесписочная численность, чел.	42	45	46	6	1	107	102
Система налогообложения	Общая система налогообложения						

Себестоимость оказанных работ и услуг увеличилась в 2017 на 71 240 тыс. руб. или на 109,5%. Это говорит о том, что организация ООО «Жилкомсервис» увеличила объем и улучшила качество предоставляемых работ и услуг в 2017 году. Однако, в 2018 году эти показатели были снижены на -8 475 тыс. руб. или 98,9%.

Среднегодовая стоимость основных производственных фондов в 2017 году снизилась по сравнению с 2016 годом на 27 тыс. рублей или 2%.

Уменьшение произошло в результате выбытия и полной амортизации ОС

в ООО «Жилкомсервис».

Цель вертикального анализа баланса заключается в расчете доли отдельных статей в итоге баланса и оценке ее изменений. С помощью вертикального анализа можно проводить межхозяйственные сравнения. К тому же относительные показатели сглаживают негативное влияние инфляционных процессов.

Результаты вертикального анализа баланса ООО УК «Жилкомсервис» представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Вертикальный анализ баланса ООО УК «Жилкомсервис»

Баланс организации	Значение показателей, тыс. руб.			Вертикальный анализ, %		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Активы	193 592	259 916	355 499	100,00	100,00	100,00
Вне оборотные активы	9 577	9 757	19 609	4,95	3,75	5,5
Основные средства	1 395	1 395	1 147	0,72	0,45	0,3
Отложенные налоговые активы	8 182	8 359	18 462	4,23	3,21	5,2
Оборотные активы	184 015	250 159	335 890	95,05	96,24	94,5
Запасы	96	259	106	0,05	0,09	0,02
Дебиторская задолженность	182 741	258 054	224 368	94,4	83,04	63,1
Денежные средства и денежные эквиваленты	1 063	42 755	111 302	0,6	13,8	31,3
Прочие оборотные активы	115	367	113	0,06	0,11	0,03
Пассив	193 592	259 916	355 499	100,0	100,00	100,0
Капитал и резервы	- 39 540	- 43 817	-84 279	- 20,42	- 16,85	-23,7
Уставной капитал	50	50	50	0,03	0,016	0,014
Нераспределенная прибыль(непокрытый убыток)	- 39 590	- 43 867	-84 329	- 20,45	-16,87	-23,7
Долгосрочные обязательства	1 180	55 631	133 664	0,61	21,4	37,6
Заемные обязательства	412	-	-	0,21	-	-
Прочие обязательства	768	55 631	133 664	0,4	21,4	37,6
Краткосрочные обязательства	231 952	248 102	306 114	119,81	95,45	86,1

Окончание таблицы 2.2

Кредиторская задолженность	231 534	247 762	305 824	119,6	95,32	86,02
Оценочные обязательства	418	340	290	0,21	0,13	0,08

Проведя вертикальный анализ можно увидеть, что произошло увеличение в активе и пассиве баланса за 2017 год по сравнению с 2016 годом. В активе баланса наблюдается увеличение оборотных средств на 66 144 тыс. рублей, а именно: дебиторская задолженность на 75 313 тыс. рублей, денежные средства и денежные эквиваленты на 41 692 тыс. рублей. Увеличение дебиторской задолженности произошло за счет снижения платежеспособности потребителей жилищно-коммунальных услуг. В 2017 году 33 дома перешло на учет капитального ремонта на специальном счете. Ранее эти средства учитывались в Региональном фонде капитального ремонта. В пассиве баланса наблюдается увеличение краткосрочных обязательств на 16 150 тыс. рублей и кредиторской задолженности на 16 228 тыс. рублей. Увеличение краткосрочных обязательств обусловлено задолженностью перед бюджетом. В связи с тем, что возросла дебиторская задолженность потребителей услуг, увеличилась кредиторская задолженность с ресурс снабжающими организациями. В 2018 году 26 домов перешло на учет капитального ремонта, на специальный счёт. В связи с этим за 2018 год по сравнению с 2017 произошли следующие изменения в балансе. В активе баланса наблюдается увеличение оборотных средств на 85 731 тыс. руб. Дебиторская задолженность снизилась на 33 686 тыс. рублей, в связи с увеличением платежеспособности потребителей жилищно-коммунальных услуг. Денежные средства и денежные эквиваленты увеличились на 68 547 тыс. рублей. В пассиве баланса наблюдается увеличение краткосрочных обязательств на 58 012 тыс. рублей и кредиторской задолженности на 58 062 тыс. рублей.

Цель горизонтального анализа состоит в том, чтобы выявить абсолютные и относительные изменения величин различных статей баланса за определенный период, дать оценку этим изменениям.

Таблица 2.3

Горизонтальный анализ баланса ООО УК «Жилкомсервис»

Наименование статей	Абсолютные величины, тыс.руб.				Относительные величины, %
	2016	2017	2018	Изменение 2016-2017	
I. Внеоборотные активы					
Основные средства	1 395	1 395	-	-	-
Отложенные налоговые активы	8 182	8 183	1	1	0,012
Итого по разделу I	9 577	9 578	1	1	0,01
II. Оборотные активы					
Запасы	95	-	-96	-96	-100
Дебиторская задолженность	182 741	258 054	75 313	75 313	41,21
Денежные средства	1 063	42 755	41 692	41 692	3922,1
Прочие оборотные активы	115	367	252	252	219,13
Итого по балансу II	184 015	301 176	117 161	117 161	60,52
БАЛАНС	193 592	310 754	117 162	117 162	60,52
III. Капитал и резервы					
Уставный капитал	50	50	-	-	-
Нераспределённая прибыль(убыток)	(39 590)	(40 510)	920	920	-2,32
Итого по разделу III	(39 540)	(40 460)	920	920	-2,32
IV. Долгосрочные обязательства					
Заёмные средства	419	-	-419	-419	-100
Прочие обязательства	768	-	-768	-768	-100
Итого по разделу IV	1 180	-	-1 180	-1 180	-100
V. Краткосрочные обязательства					
Кредиторская задолженность	233 834	350 870	117 036	117 036	50,1
Опечочные обязательства	418	344	-74	-74	-18
Итого по разделу V	234 252	351 214	116 962	116 962	50
БАЛАНС	193 592	310 754	117 162	117 162	60,52

Результаты горизонтального анализа баланса ООО «Жилкомсервис» представлены в таблице 2.3.

По результатам горизонтального анализа можно увидеть, что активы организации ООО «Жилкомсервис» за промежуток с 01.01.2016 по 01.01.2017 года увеличились на 34,25% в относительном выражении, в абсолютном выражении на 66 324 тыс. рублей. А также можно увидеть, что пассив организации также за промежуток с 01.01.2016 по 01.01.2017 года увеличился на 34,25% в относительном выражении, в абсолютном выражении на 66 324 тыс. рублей. Данная тенденция роста сохраняется и за промежутком с 1.01.17 по 1.01.18. Активы организации увеличились в абсолютном выражении на 95 583 тыс. руб., а в относительном на 36,77%.

Можно сделать вывод, что ООО «Жилкомсервис» имеет высокую задолженность при медленном притоке средств на погашение дебиторской задолженности.

Целью анализа финансовой устойчивости организации является определение прочности финансового состояния организации на основе изучения финансовой отчетности. Необходимой информационной базой является бухгалтерский баланс. Анализ финансовой устойчивости ООО «Жилкомсервис» представлен в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Анализ финансовой устойчивости ООО УК «Жилкомсервис»

Статьи баланса	Абсолютные значения, тыс. руб.			Отклонение(+,-), тыс. руб.	
	2016	2017	2018	2017-2016	2018-2017
Собственные оборотные средства(СОС)	-47 937	2057	29 776	45 880	27 719
Собственные и долгосрочные источники формирования запасов и затрат(СОД)	-47 937	2057	29 776	45 880	27 719

Окончание таблицы 2.4

Общая величина источников формирования запасов и затрат(ОИ)	184 015	250 159	335 890	66 144	85 731
ΔСОС	-47 841	1 798	29 670	46 043	27872
ΔСОД	-47 841	1 798	29 670	46 043	27872
ΔОИ	183 919	249 900	335 784	65 981	105 884
Модель	(0;0;1)	(0;0;1)	(0;0;1)	-	-

Исходя из таблицы 2.4, можно сказать, что на 2017 год ООО «Жилкомсервис» располагает собственными оборотными средствами. По сравнению с 2016 годом увеличение произошло на 45 880 тыс. рублей. В 2018 году так же наблюдается рост собственных оборотных средств на 27 719 тыс. рублей. Источником восполнения собственных оборотных средств обоих случаях в организации является погашение имеющейся дебиторской задолженности потребителей за оказанные жилищно-коммунальные услуги.

Проведенный анализ показал нам, что организация ООО «Жилкомсервис» имеет устойчивое финансовое состояние, так как в связи с уменьшением тарифов, в основном на тепловую энергию, дебиторская задолженность уменьшилась.

Цель анализа ликвидности заключается в оценке способности организации своевременно и в полном объеме выполнять краткосрочные обязательства за счет текущих активов. Группировка активов и пассивов баланса ООО «Жилкомсервис» представлена в таблице 2.5.

Таблица 2.5

Группировка активов и пассивов баланса ООО УК «Жилкомсервис»

Наименование	Показатель	Абсолютное значение, тыс.руб.		
		2016	2017	2018
Наиболее ликвидные активы	A1	1 063	42 488	111 302
Быстро реализуемые активы	A2	182 741	207 304	224 368
Медленно реализуемые активы	A3	211	367	305

Окончание таблицы 2.5

Трудно реализуемые актив	A3	9 577	9 757	19 609
Итого активы	BA	193 592	259 916	355 499
Наиболее срочные обязательства	П1	231 534	248 102	306 114
Краткосрочные пассивы	П2	418	340	290
Долгосрочные пассивы	П3	1 180	55 631	133 664
Постоянные пассивы	П4	-39 540	-43 817	-84 279
Итого пассивы	BP	193 592	259 916	355 499

Положительным фактором в ООО «Жилкомсервис» является увеличение в 2017 году суммы наиболее ликвидных активов на 42 488 тыс. руб. Данное увеличение произошло за счет перевода многоквартирными жилыми домами специальных счетов по капитальному ремонту из Регионального фонда. Кроме этого в 2017 году произошел рост быстрореализуемых активов на 207 304 тыс. руб. В 2018 году наиболее ликвидные активы резко возросли из-за снижения дебиторской задолженности связанной с понижением тарифов. Увеличение пассивов в ООО «Жилкомсервис» за все три года произошло за счет роста наиболее срочных обязательств, т.е. кредиторской задолженности, погашение которой возможно в срок до трех месяцев.

Далее в таблице 2.6 показано сравнение показателей ликвидности баланса ООО «Жилкомсервис» из аналитической таблицы с нормативными значениями показателей.

Таблица 2.6

Соотношение активов и пассивов баланса ООО УК «Жилкомсервис»

Наименование показателей	Соотношение активов и пассивов баланса		
	2016	2017	2018
A1=>П1	A1<=П1	A1<=П1	A1<=П1
A2=>П2	A2=>П2	A2=>П2	A2=>П2
A3=>П3	A3<=П3	A3<=П3	A3<=П3
A4<П4	A4=>П4	A4=>П4	A4=>П4

Исходя из проведенного анализа, можно охарактеризовать ликвидность бухгалтерского баланса ООО «Жилкомсервис» как отличающуюся от абсолютной. Показатель $A1 \leq P1$ не выполняет неравенство на протяжении трех лет, что говорит о недостаточности средств для покрытия наиболее срочных обязательств. Быстро реализуемые активы превышают краткосрочные пассивы и организации $A2 \Rightarrow P2$. Сравнение значений статей $A3$ и $P3$ показывает, что активы со сроками более 1 года выше пассивов, что также является нормой. Неравенство $A4 < P4$ не соблюдается, т.е. стоимость труднореализуемых активов больше стоимости собственного капитала, а это, в свою очередь, означает, что собственного капитала не достаточно для пополнения оборотных средств. Показатели ликвидности ООО «Жилкомсервис» представлены в таблице 2.7.

Таблица 2.7

Показатели ликвидности ООО УК «Жилкомсервис»

Показатель	Нормативное значение	2016	2017	2018	Отклонение	
					2017/2016	2018/2017
Коэффициент текущей ликвидности	1 - 2	0,80	1,008	1,009	0,208	0,001
Коэффициент быстрой(промежуточной) ликвидности	0,7 ~ 1,5	0,80	1,007	1,09	0,207	0,083
Коэффициент абсолютной ликвидности	>0,2	0,004	0,17	0,36	0,166	0,19

Коэффициент абсолютной ликвидности на протяжении двух лет имел значение ниже нормативного, это говорит о том, что организация ООО «Жилкомсервис» являлась неплатежеспособной, за 2018 год его платежеспособность возросла. Значение коэффициента промежуточной ликвидности за 2016 год не является нормативным, однако в 2017 и 2018

году по коэффициентам промежуточной ликвидности можно сказать, что платёжеспособность предприятия улучшилась. Коэффициенты текущей ликвидности 0,80, 1,008 и 1,009 говорят о нерациональном использовании средств организации. В целом за рассматриваемый период показатели ликвидности организации улучшились, организация стала наиболее платежеспособна. Данный фактор обусловлен тем, что на предприятии имеется большая дебиторская задолженность потребителей жилищно-коммунальных услуг, которая за 2018 год стала снижаться.

Целью анализа платежеспособности организации является оценка его финансового состояния и платежеспособности. Анализ платежеспособности ООО «Жилкомсервис» представлен в таблице 2.8.

Таблица 2.8

Анализ платежеспособности ООО УК «Жилкомсервис»

Показатели	2016	2017	2018	Абсолютное отклонение		Относительное отклонение, %	
				2017 к 2016	2018 к 2017	2017 к 2016	2018 к 2017
Коэффициент обеспеченности собственными средствами	0,26	0,008	0,09	-0,252	0,082	3,07	1125
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,004	0,17	0,36	0,116	0,19	4250	211,8
Коэффициент текущей ликвидности	0,8	0,007	1,09	-0,793	1,083	0,875	15571,4
Промежуточная ликвидность	0,005	0,17	0,36	0,165	0,19	3400	211,8
Общая ликвидность	0,8	0,007	1,09	-0,793	1,083	0,875	15571,4

Основной целью анализа финансовых результатов является разработка и принятие обоснованных управленческих решений, направленных на повышение эффективности деятельности организации. Анализ динамики

финансовых результатов ООО «Жилкомсервис» представлен в таблице 2.9.

Таблица 2.9

Анализ динамики финансовых результатов ООО УК «Жилкомсервис»

Показатель	Абсолютное значение, тыс. руб.			Абсолютное отклонение, тыс. руб.		Темп роста, %	
	2018	2017	2016	2017 к 2016	2018 к 2017	2017 к 2016	2018 к 2017
Выручка	772 700	788 978	679 529	109449	16278	116,1	97,9
Себестоимость продаж	810 906	819 381	748 141	71240	-8475	109,5	98,9
Валовая прибыль(убыток)	-38 206	-30 403	-68 612	-38209	-7803	44,3	125,7
Прибыль(убыток) от продаж	-66 870	-30 403	-68 612	-38209	-36467	44,3	219,9
Прочие доходы	29 175	77 507	69 353	8154	-48332	111,8	37,6
Прочие расходы	12 870	51 556	3 465	48091	-38686	1488	24,9
Убыток до налогообложения	-50 565	-4 452	-2 724	-1728	-46113	163,4	1136
Чистая прибыль(убыток)	-40 462	-4 277	-2 585	-1692	-36185	165,4	946,1

Исходя из анализа, можно сделать вывод, что организация ООО «Жилкомсервис» все три года является убыточным. В 2017 году по сравнению с 2016 годом убытки увеличились на 1692 тыс. рублей, а в 2018 на 36 185 тыс. рублей. Увеличение убытков произошло за счет снижения выручки от оказания услуг: в 2018 году на 16 278 тыс. руб. В результате того, что в 2018 году произошло снижение тарифов на оказываемые услуги организации ООО «Жилкомсервис» на 36 467 тыс. руб.

Прибыль от предоставляемых услуг снизилась по сравнению с 2017 г.

на 36 467 тыс. руб. или на 219,9%. Этому снижению способствовало уменьшение выручки. Рост себестоимости оказал негативное влияние на платежеспособность населения.

Цель анализа рентабельности заключается в выявлении и оценке резервов роста прибыли и повышения рентабельности. Динамика показателей рентабельности (убыточности) ООО «Жилкомсервис» представлена в таблице 2.10.

Таблица 2.10

Динамика показателей рентабельности(убыточности) организации ООО УК
«Жилкомсервис»

Показатели	Значения показателя, в копейках с рубля			Абсолютное отклонение, коп.		Темп роста, %	
	2016	2017	2018	2017 к 2016	2018 к 2017	2017/2016	2018/2017
Рентабельность(+), убыточность(-) продаж	1,19	3,85	8,65	2,66	4,8	323,5	224,7
Рентабельность(+), убыточность(-) затрат	1,36	3,71	8,24	2,35	4,53	272,8	222,1
Рентабельность(+), убыточность(-) собственного капитала	14,9	9,82	26,3	-5,08	16,48	65,9	267,8
Рентабельность(+), убыточность(-) активов	1,25	0,09	0,48	-1,16	0,39	7,2	533,4

Рентабельность активов организации характеризует эффективность использования всего имущества организации. Исходя из данных таблицы за 2018 год можно увидеть, что рентабельность предприятия значительно возросла по сравнению с 2017 годом, тем самым составив тем роста в 224,7% что привело к следующему изменению показателя с 3,85% до 8,65%.

По данным таблицы видно, что в 2017 году имеется тенденция к росту и рентабельность составила 323,5%. Рентабельность затрат позволяет

определить эффективность и окупаемость произведенных расходов, в частности, издержек обращения. И данный показатель в отчетном году увеличился по сравнению с предыдущим годом на 272,8% и составил 3,71%.

Рентабельность продаж в 2016 году низкая, всего 1,19%. Цепные показатели динамики свидетельствуют о снижающейся эффективности продаж. Но уже в 2017г. ситуация улучшается, показатель составил 3,85%

Развитие деловой активности организации можно проследить в динамике достижения поставленных им перед собой целей. Деловая активность в финансовом аспекте проявляется, прежде всего, в скорости оборота его средств. Анализ деловой активности заключается в изучении уровней и динамики различных финансовых показателей. Для анализа деловой активности организации используются две группы показателей: общие показатели оборота и показатели управления активами.

По данным анализа финансово-хозяйственной деятельности ООО «Жилкомсервис» можно сделать вывод, что финансовое состояние данной организации является удовлетворительным. Организация имеет высокую дебиторскую задолженность, что является резервом для осуществления деятельности при ее полном погашении. Для увеличения денежных средств организации ООО «Жилкомсервис» необходимо расширить объем оказываемых услуг, переход из Регионального фонда на специальные счета капитального ремонта всех домов находящихся в управлении ООО «Жилкомсервис». Увеличение объемов оказываемых услуг и снижения себестоимости услуг позволит организации иметь прибыль от реализации услуг, что в свою очередь приведет к наличию собственных оборотных средств и уменьшению кредиторской задолженности.

2.3 Анализ организации работы экономического подразделения

Ведущий экономист ООО Управляющей Компании «Жилкомсервис» представлен в одном лице и относится к категории специалистов. В

соответствии с общим положением, на должность ведущего экономиста назначается лицо, имеющее высшее образование и стаж работы в должности экономиста по планированию I категории не менее 3 лет. Ведущий экономист подчиняется непосредственно директору предприятия и руководствуется настоящей должностной инструкцией. Назначить на должность или освободить от неё может только приказ директора предприятия. В случае отсутствия ведущего экономиста его обязанности исполняет лицо, назначенное директором предприятия, которое впоследствии приобретает права и несёт ответственность за качественное и своевременное исполнение возложенных на него обязанностей. Лицо, которое временно исполняет обязанности ведущего экономиста ПЭО, должен знать:

- Законодательные акты, постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие, методические и нормативные материалы по планированию, учёту и анализу деятельности предприятия.

- Организацию плановой работы на предприятии.

- Порядок разработки перспективных и годовых планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

- Порядок разработки бизнес-планов.

- Планово-учётную документацию.

- Порядок определения себестоимости продукции, услуг, разработки нормативов материальных и трудовых затрат, оптовых и розничных цен, тарифов на оказываемые услуги.

- Порядок и сроки составления отчётности.

- Основы Трудового и административного законодательства.

- Отечественный и зарубежный опыт рациональной организации экономической деятельности предприятия.

- Экономику, организацию производства, труда и управления.

В должностные обязанности ведущего экономиста ООО УК «Жилкомсервис» входят:

– Подготовка исходных данных для составления годовых планов производственно-хозяйственной деятельности, для расчёта предельной стоимости предоставляемых жилищной услуги на 1 кв. м. общей площади жилья.

– Разрабатывает тарифы на услуги, планово-расчётные цены на основные виды деятельности по содержанию и ремонту жилищного фонда.

– Составляет комплексные планы производственной деятельности по содержанию и ремонту жилищного фонда.

– Осуществляет комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности по содержанию и ремонту жилищного фонда, выявляет резервы производства и намечает меры по обеспечению режима экономии.

– Разрабатывает мероприятия по снижению себестоимости жилищно-коммунальных услуг, повышению рентабельности производства, увеличение прибыли, устранению потерь и непроизводительных расходов.

– Проводит анализ расходов и доходов.

– Формирует цены по жилищной услуге.

– Составляет план платных услуг населению.

– Составляет план основных производственно-финансовых показателей.

– Подготавливает периодическую отчётность в установленные сроки.

– Выполняет следующие расчёты:

- расчёт плановых смет;
- расчёт плановых калькуляций для организации нежилого фонда;
- расчёт плановой годовой сметы;
- расчёт платных услуг населению.

– Выполняет работы по формированию, ведению и хранению базы данных планово-экономической информации, вносит изменения в справочную и нормативную информацию, используемую при обработке данных.

– Разрабатывает отдельные разделы плана основных производственно-финансовых показателей предприятия с разбивкой по кварталам, расчёты и обоснования ним.

Ведущий экономист по планированию несёт ответственность:

– За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, определённых действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

– За правонарушение, совершённые в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определённых действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

– За причинение материального ущерба - в пределах, определённых действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

При изучении положения об отделе и должностных инструкций, можно сделать вывод о том, что в ООО УК «Жилкомсервис» не хватает кадров в должности экономиста, так как заданный объем работы не должен выполняться одним лицом. В том числе, обязанности, которые возлагаются на исполнительное лицо во время отсутствия ведущего экономиста, может повлечь за собой нерациональную работу и привести в убыток экономическую составляющую предприятия в связи недостаточной осведомлённостью и опытом работы.

3. РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УК «ЖИЛКОМСЕРВИС»

3.1 Совершенствование законодательства в сфере ЖКХ в России

Зарубежный опыт ЖКХ богат и разнообразен. Опираясь на теоретические знания и практические наработки управления жилым фондом развитых государств можно предложить реформировать систему содержания зданий в России по ряду направлений. Российское ЖКХ находится в состоянии тяжелого кризиса, о чем свидетельствует высокая степень недовольства российских граждан, переходящая в жилищно-коммунальные бунты. Согласно статистике, в России материальный износ котельных сооружений – около пятидесяти пяти процентов, водопроводных сетей – шестьдесят пять, канализационных и тепловых коммуникаций – шестьдесят три, эклектических коммуникаций – пятьдесят восемь. Перечень довольно широк, и из него становится понятно, что коммунальным хозяйством за все года распоряжались максимально неэффективно.

Реформирование ЖКХ требует комплексного подхода, проведения системных мероприятий по повышению эффективности его функционирования. Одним из главных путей преобразований становится кардинальное изменение системы предоставления жилищно-коммунальных услуг, т.е. способов управления жилыми многоквартирными домами. Отечественная практика управления жилым домом пока не показала своей действенности и функциональности, к тому же принятый новый жилищный кодекс РФ не дает четких и однозначных разъяснений по вопросу управления многоквартирными жилыми домами. Для решения проблем, связанных с управлением жилищным фондом, целесообразно обратиться к зарубежному опыту, который знакомит нас с наиболее передовыми знаниями в сфере управления многоквартирными домами (далее – МКД). Обобщая все многообразие теоретических знаний и практического опыта управления

жилым фондом в развитых зарубежных странах, можно предложить следующие направления реформирования процесса управления многоквартирными жилыми домами в России:

1. Изменение менталитета российских собственников жилья, которые воспринимают содержание своего жилого фонда как несение бремени расходов, в то время как в большинстве западных стран граждане рассматривают приобретение жилья в собственность как инвестицию (вложение средств) и понимают содержание как деятельность, обеспечивающую сохранность и надлежащее состояние имущества.

2. Переход к узкоспециализированному обслуживанию МКД. В мировой практике управления многоквартирными домами наиболее часто применяется подход, при котором собственники принимают управленческие решения в рамках созданного ими объединения – юридического лица, а исполнение решений доверяется профессиональной управляющей организации на основании договора. Данный подход к управлению многоквартирными домами можно считать лучшим, потому что деятельность по управлению домами осуществляется на профессиональном уровне, качество услуг соответствует запросам и возможностям собственников жилья, и при этом соблюдаются демократические нормы принятия управленческих решений собственниками жилья. Кроме того, преимущество для собственников жилья при создании товарищества заключается в возможности контролировать расходование собственных средств.

Для России же характерно, что частные жилищные организации стремятся оказывать своими силами весь комплекс услуг по управлению, обслуживанию и ремонту многоквартирных домов. Такая универсальность управляющих организаций приводит к значительному ухудшению качества предоставляемых ЖКУ.

Опыт стран Европы (Польша, Германия, Финляндия) показывает, что со временем управленческо-ремонтно-обслуживающие организации разделились на более специализированные, поскольку это диктуется

экономической эффективностью деятельности. Развитие рынка идет в сторону специализации и возрастания конкуренции между организациями с одинаковой специализацией. Западные страны и США дают такие примеры развитого рынка жилищных услуг, где деятельность организаций, работающих в сфере содержания и ремонта жилья, узкоспециализированная, например, обслуживание труб внутри дома осуществляет одна фирма, обслуживание приборов учета на системах теплоснабжения – вторая фирма, обслуживание насосов, установленных на системах теплоснабжения – третья, обслуживание бойлера (теплообменника) – четвертая и т.д. Специализация организации на определенной деятельности и увеличение числа ее клиентов обычно снижает себестоимость услуг, а в условиях конкуренции управляющие, заинтересованные в приобретении новых клиентов и сохранении имеющихся, не могут завышать цену на свои услуги. Развитие рынка управленческих услуг выгодно для их потребителей – собственников жилья.

3. Страхование деятельности управляющих компаний. В большинстве зарубежных стран управление в сфере ЖКХ рассматривается как отдельный вид предпринимательской деятельности, требующей страхования рисков. Рынок ЖКУ формирует требования к управляющим компаниям, невыполнение которых делает компанию неконкурентоспособной. Прежде всего, это относится к страхованию управляющей компанией (управляющим) своей гражданской и материальной ответственности, возникающей, если неправильные действия управляющего привели к нанесению ущерба собственнику жилья, что особо развито в большинстве стран Европы и Америки. Думается, что ситуация с качеством ЖКУ в России кардинально поменялась бы при введении в наше законодательство такого подхода.

Кроме того, конкурентоспособность управляющей организации повышает наличие сертификатов, подтверждающих ее профессионализм, опыт и финансовую стабильность, а также неуклонное следование стандартам в сфере ЖКХ.

4. Реформирование системы государственных дотаций в сфере ЖКХ.

В настоящее время в России главной проблемой является нехватка средств и несвоевременные платежи за оказанные услуги. Несвоевременная оплата ЖКУ снижает качество выполняемых работ. В большинстве западных стран нет такого явления как массовые неплательщики, проблем неоплаты услуг вообще не возникает. Там давно отработана система субсидий, льгот, тарифов и кредитов.

Население России составляет 146 781 095 чел. на 2018 год. В эту цифру входит более 35 миллионов бедного населения. Люди, которые не могут получить высшее образование, позволить себе дорогое лечение и лекарства, не знают, что такое отдых за границей или одеваются в секонд хэндах. Половину из своей зарплаты эти люди отдают за коммунальные платежи или же они копят по причине отсутствия денег.[4]

Из изучения опыта зарубежных стран, можно сказать, что система работы ЖКХ России была создана для жителей России, в особенности тех, кто находится за пределами бедности, просто потому что с бедным населением в Китае, Европе или США не церемонятся. Если человек не заплатил вовремя, или даже не внес, как в Польше, предоплату за коммунальные услуги, то человек остаётся без воды, тепла и света до тех пор пока не найдёт способ их оплатить. Если речь идёт о холодных климатических зонах, то Российским гражданам стоит порадоваться, что в минус 40 батареи остаются горячими, не смотря на всю запущенность системы и, как правило, большого долга на их лицевом счете.

5. Системная подготовка специалистов по управлению жильем, которая имеет большое значение в повышении качества обслуживания жилого фонда. За рубежом профессиональные сообщества управляющих предлагают различные образовательные курсы, как базовые, так и повышающие квалификацию. Обучение на таких курсах дает серьезные знания и практические навыки. На Западе многие политехнические вузы, а также специальные колледжи дают базовое образование, позволяющее выпускнику

начать работать управляющим. К сожалению, в Минобразования России о таком подходе пока даже не задумываются. Законодательством западных стран установлены высокие требования к управляющему недвижимостью.

К примеру, в Германии управляющий должен иметь высшее образование и квалификацию экономиста, инженера, юриста или социального работника, а также обладать такими личностными качествами, как коммуникабельность, умение вести переговоры, разрешать конфликты.

Краевое государственное автономное учреждение ДПО «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики» готовит, переподготавливает, и повышает квалификацию рабочих, руководителей и специалистов. Их учебные программы учитывают требования всех стандартов и ежегодно корректируются в соответствии с законом. Формируют программы «под работодателя» и создают методические материалы «под специфику» отдельных компаний. Постановлением СНК РСФСР №333 от 14.04.1944 года курсы технического обучения рабочих и ИТР были преобразованы в учебный комбинат по подготовке работников ЖКХ, целью которого явилась подготовка специалистов для жилищно-коммунальной отрасли на более высоком профессиональном уровне.

На территории Красноярского края на сегодняшний день действуют 5 филиалов Краевого учебного центра, в городах Ачинск, Норильск, Канск, Минусинск и Лесосибирск. Эти филиалы предоставляют как очное, так и заочное обучение, вебинары и дистанционное обучение.

Самым главным направлением является профстандарт «Специалист по управлению многоквартирным домом» 16018 утвержден Приказом Минтруда РФ № 236н от 11.04.2014 и описывает квалификацию, нужную работнику для осуществления деятельности по обеспечению благоприятных и безопасных условий проживания граждан. Обучение по программе «Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома» проходит в очно-заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий. Что, кстати, очень удобно, так как можно получать образование «без отрыва

от работы”. Остальные дисциплины преподаются в основном для повышения квалификации сотрудников подрядных организаций.

6. Устранение коррупции во взаимоотношениях между потребителем ЖКУ, управляющей компанией и ресурсоснабжающей организацией путем четкого законодательного регулирования. О масштабах коррупции в России говорят следующие цифры: в 2010 году выявлено более 94 тысяч нарушений законодательства в сфере ЖКХ и инициировано свыше 140 уголовных дел. Нарушения закона вскрыты на стадии, как установления тарифов, так и их применения организациями ЖКХ.

В деятельности региональных органов тарифного регулирования продолжают иметь место факты установления незаконных, экономически необоснованных тарифов, включения в тарифы неоправданных расходов, превышения устанавливаемых Федеральной службой по тарифам предельных максимальных уровней тарифов. УК считают «своими» денежные средства населения и соответствующим образом ими распоряжаются. Нужно безотлагательно наладить жесткий контроль над деятельностью УК и законодательно запретить им «расщеплять» платежи населения, иначе под угрозу ставится жизнеобеспечение жилых объектов всей страны.

В борьбе с коррупцией в сфере ЖКХ показателен опыт Сингапура. Современный Сингапур занимает лидирующее место в мире по отсутствию коррупции. В 1965 году, когда страна обрела независимость, ситуация была прямо противоположной. Чтобы решить проблему, было создано бюро по расследованию коррупции с широкими полномочиями, куда граждане смогли обращаться с жалобами на госслужащих и требовать возмещения убытков. Были введены жесткие экономические санкции за взятки или отказ от участия в антикоррупционных расследованиях.

Воздействие на процедуру формирования тарифов предприятий коммунального комплекса в РФ осуществляется на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. В соответствии с действующим

российским законодательством за каждым из уровней регулирования закреплены свои полномочия, реализуемые в процессе тарифной политики. В развитых зарубежных странах государство различными способами регулирует ценообразование на услуги ЖКХ. Выделяют три самых распространенных метода ценообразования на коммунальные услуги.

Первый – регулирование рентабельности производства. Регулирующий орган устанавливает тариф на услуги ЖКХ на основе оценки экономических издержек, что позволяет организациям сферы ЖКХ работать без убытков. Основными недостатками данного метода является то, что у регулирующего органа мало информации об издержках предприятия, поэтому, у организаций ЖКХ нет смысла их снижать.

Второй метод — метод RPI-X (принятый в Великобритании), сущность которого заключается в том, что тарифы на коммунальные услуги могут увеличиваться только в соответствии с уровнем инфляции (например, на 1% в месяц). В данном случае организации сферы ЖКХ заинтересованы в снижении издержек, что повышает самостоятельность предприятий и экономическую эффективность их деятельности. К недостаткам метода RPI-X регулирования следует отнести то, что у предприятия исчезает стимул к повышению качества услуг, так как сокращение затрат идет как правило за счет операционных издержек, поскольку система регулирования поощряет расходы капитального характера.

Третий метод – участие в прибыли, заключается в том, что общая сумма прибыли организаций сферы ЖКХ должна быть всегда одинаковой. Превышенный установленный предельный размер прибыли изымается государством. Поэтому организации ищут пути снижения издержек. К основному недостатку данной системы, следует отнести постоянный детальный мониторинг фактических затрат и прибыли предприятия, и поэтому он весьма сложен для воплощения.

Таким образом, необходимо отметить, что регулирования цен на

оплату жилищно-коммунальных услуг в зарубежных странах осуществляется государством, и он эффективен благодаря тому, что предприятия ЖКХ поставлены в условия жесткой конкурентной борьбы. Следовательно, им нет оснований постоянно увеличивать стоимость предоставляемых услуг, и они вынуждены постоянно повышать качество этих услуг. По мнению специалистов, в России, прежде чем повышать тарифы на свет, воду и отопление, стоит задуматься о модернизации всей коммунальной системы. Так в Европе невозможно представить ситуацию, когда порядка 50% тепла просто теряется на пути от котельной до потребителя. При этом платит за такие потери, конечно же, обычный россиянин.

3.2 Рекомендации по управлению УК «Жилкомсервис» города Сосновоборска

Работа управляющей компании г. Сосновоборска оставляет желать лучшего, что в первую очередь связано с неплатёжеспособностью населения. За счёт этого образуется растущая дебиторская задолженность, которую приходится покрывать повышением тарифов. Так образуется замкнутый круг, из которого достаточно тяжело найти выход, потому что тематика низкого дохода населения никак не связана с обязательствами выполняемыми управляющей компанией. Однако управляющая компания в свою очередь выполняет свою работу недоброкачественно, а к этому уже можно дать рекомендации, основанные на опыте, как сотрудников, так и населения. Перед тем как понять, с чем нужно работать, нужно понять систему изнутри. А изнутри система выглядит очень примитивно и просто, самая обычная цепочка обязанностей, которая не может функционировать из-за не обоснованной недоверчивости населения и отсутствия достаточных денежных средств у организации, которых даже не хватает на полное обеспечение кадрами. Однако стоит рассмотреть качество исполнения УК г.Сосновоборска с различного рода ситуациями, связанными с управлением

управлением МКД.

Самый лёгкий для понимания пример – это протечка кровли. Локализация данной проблемы, как правило, относится к весенне-летним работам т.к. наш климат осенью и зимой не позволяет выполнять работу полноценно, хотя кровли и начинают течь именно осенью и ранней весной. Конечно, их залатают на время, это прямая обязанность управляющей компании, но это будет сделано в долг, если на доме нет денег. А их, как правило, нет, людям приходится тратиться сверх ежемесячных выплат за капитальный ремонт. Люди не понимают, как работает система изнутри, они знают только то, что ежемесячно выплачивают деньги за капремонт и как будто бы деньги амортизируются на счете дома. Однако деньги если и амортизируются на каком-либо из домов, их в любом случае не хватит на ремонт кровли.

Ремонт кровли считается самым затратным видом работы. А так как компания зачастую делает в долг за свой счёт, значит, качество материалов в большинстве своём оставляет желать лучшего. Подрядчики не всегда специалисты в области ремонтных работ в плюс ко всему с низкой заработной платой, что крайне мало мотивирует на добросовестную работу. Погода в северной части России очень изменчива, а подобного вида работа подразумевает как минимум теплую погоду, без дождей (это как асфальт, его не кладут зимой). В совокупности это чаще всего даёт не самый удовлетворительный результат.

Выходом из этой ситуации будет инициативный домовый комитет, которому было бы интересно видеть, на что он потратил деньги и который по завершению работы смог бы определить качество выполненных работ. Конечно, эта проверка будет не столь профессионально оценена, нежели инженерным составом, однако лучше чем никак. Что касается ежемесячных выплат, они уходят на поддержание состояния дома в целом. И если, к примеру, дом стоит в благополучном районе в большинстве своём платёжеспособными жильцами, то у дома само собой амортизируются

средства, которые уже на усмотрение домового комитета могут быть потрачены.

Все прекрасно понимают, включая сотрудников управляющей компании, что цена на услуги необоснованно завышена, но учитывая отсутствие полноценного погашения кредиторской задолженности, экономисты в согласованности с директором, вынуждены формировать тарифы на жилищные услуги так, чтобы компания не обанкротилась. При достаточно нестабильном финансовом положении, компания оказывает услуги населению себе в ущерб, потому что восполнить потери фактически не возможно.

Наряду с повышением тарифов, в помощь людям с низкой заработной платой или любыми другими жизненными сложными ситуациями, ЖКХ предоставляет различного рода компенсации вроде акций, к примеру, по аннулированию пени дважды в год, весной и осенью. Оформлению рассрочки по долгу в соответствии с пунктами 72-77 Постановления Правительства №354, изданного 6 мая 2011 года, предоставляется гражданам на условиях, при которых они должны на протяжении 12 месяцев выплачивать скопившуюся сумму задолженности равными частями, причем первый платеж осуществляется уже в тот месяц, с которого она начинает действовать. При оформлении рассрочки на банковскую карту человеку поступает некоторая сумма в помощь уплаты долга.

Если опустить проблему бедного населения страны, и обратиться к среднему классу, так же недовольному потребителю коммунальных услуг, который в силу своей финансовой стабильности еще и оплачивают их, то стоило бы решить проблему с некачественно выполненными работами. Потому что, если бы за этими расценками было качество, возможно населению было бы проще воспринимать их выплаты. К примеру, в Европе так и поступают, люди понимают, что платят за качество.

В УК «Жилкомсервис» г. Сосновоборска имеются проблемы обуславливающиеся нехваткой инженерного состава, который проверяет

выполненные подрядчиками работы. В первую очередь, это связано с неспособностью организации выделить определенную сумму денег на заработную плату новым работникам. Что в свою очередь частично связано с неплатежеспособностью населения. В Сосновоборске 119 домов и всего 9 работников инженерного состава, которые чисто физически не могут объективно проверить все проводимые работы. Люди, входящие в состав инженеров не всегда обладают нужной информацией и недостаточно квалифицированы в области подобного рода работ. Для этого так же существуют курсы и семинары по приобретению инженерных навыков, которые могут быть предоставлены как управляющей компанией в качестве повышения квалификации сотрудников, так и самостоятельное развитие, на основе желания являться добросовестным и компетентным специалистом в области своей деятельности.

Еще один критерий, по которому люди вредят сами себе, это недобросовестная передача показаний счетчика. Так как основная проблема, формируемая из жалоб населения, выливается из нехватки денежных средств у компании на предоставление добросовестной работы, несколько странно, наблюдать недобросовестность со стороны населения. Из выше представленной статистики, был сделан вывод, что не все могут позволить себе своевременную оплату коммунальных услуг. Люди идут на всевозможного рода хитрости, для обхода системы по снятию показаний счётчика. В практике контролёров, людей которые делают обходы по квартирам своего участка, скапливается большое количество опыта по избеганию снятия показаний. К примеру, люди срывают опломбировки, не вызывают на замену счётчиков контролёров, когда те запотевают или заканчивается гарантийный срок, указанный на паспортах водосчётчиков. Всё это ведёт к недостоверной передаче показаний.

Но, так или иначе, люди, которые укрываются от ответственности рано или поздно попадают под разбирательства, которые при особо упорной конфронтации приводят к разбирательствам в суде, решением которых вне

зависимости от желания собственников предъявляется сумма задолженности в органы приставов, результатом которого является принудительное взыскание задолженности наложением определенной суммы со всех видов доходов (пенсия, зарплата, но кроме детских пособий). После решения суда у собственников есть 10 дней на то чтоб закрыть долг, внести сумму или явиться к сотруднику по работе с населением, составить гарантийное обязательство на сумму образовавшейся задолженности. Гарантийное обязательство находится на контроле, если человек не исполняет своих обязательств, документы передаются службе приставов. Контролеры на то и нужны в ЖКХ, чтобы проводить сверки показаний. Как показывает практика, люди, которые передают показания счётчиков не правильно или не передают вовсе, не выходят на связь с контролёрами. Их по Постановлению Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 22.05.2019) "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") неоднократно оповещают о том, что нужно пройти плановую сверку, после чего составляется акт о не допуске, если собственник так и не откликнулся, который отправляется непосредственно в РКЦ с дальнейшими разбирательствами. После чего людям просто начисляется сумма к оплате по нормативу на каждого постоянно и временно проживающего человека и применяется повышающий коэффициент как постоянная санкция. Этого, как правило, оказывается достаточно для того, чтобы не повторять таких ошибок снова. Собственники же, которым нечего скрывать, всячески пытаются сами связаться с контролерами, для решения проблем, им, как правило, идут на уступки, помогают и даже в некоторых случаях сотрудники управляющей компании входят в положение собственника для более комфортного урегулирования проблемы.

Доверительные отношения между населением и, хотя бы если не

государством, то работниками управляющей компании, действительно, могут принести свои положительные результаты. Из опыта сотрудников, люди, которые приходят спокойно поговорить, выяснить какие-то моменты по квитанциям или другим вещам, получают больше отдачи и помощи от сотрудника, нежели те, кто приходит поругаться и выместить своё возмущение, зачастую связанное со своей халатностью. Основа доверия лежит в системе Сингапура, которая работает с момента признания этой страны независимой от Англии с 1965 года. Не без суровых мер против оппозиции по отношению к главе страны, государство сумело уверить людей в том, что если люди полностью доверятся государству, будут его поддерживать даже в трудные времена (а страна строилась буквально с деревянных домиков), что от населения будет отдача, то государство обеспечит им лучшую жизнь. Так и произошло, Сингапур сделал резкий скачек в развитии и до сих пор является одним из наиболее комфортных мест в мире для проживания. У людей даже не появляются мысли бросить мусор на асфальт, потому что его моют с мылом каждую ночь или потому что везде стоят камеры и тепловые сенсоры, которые за брошенный с балкона бычок от сигарет присылают штраф, который отбивает навсегда желание даже курить. Система рассчитана на всех людей, как на добросовестных, так и на индивидуумов, которые не хотят подчиняться системе. У них нет контролёров, так же как и в Китае, США и Европе. Люди даже не знают, сколько платят за коммунальные услуги. У них всё либо считывается автоматически с помощью нового высокотехнологичного оборудования, либо у района, как в США, есть отдельные подвалы со счётчиками, куда имеет доступ лишь сотрудник ЖКХ, который раз в месяц приходит и снимает показания.

Информационная открытость и прозрачность деятельности управляющих компаний. Основные претензии российских граждан к управляющим компаниям связаны с непониманием того, из чего складываются тарифы на ЖКУ и как рассчитывается себестоимость этих

составляющих. Очень многие констатируют регулярное необоснованное завышение тарифов управляющими организациями непосредственно в платежных документах. В данном случае полезен опыт Финляндии, где важнейшей составляющей коммунальных услуг являются информационные технологии. Сбор и обработка информации, взаимодействие коммунальщиков с потребителями и властными структурами происходит в автоматическом режиме. В целом весь процесс личного взаимодействия потребителя и поставщика услуг может проходить через интернет или другие информационные ресурсы.

У управляющей компании г. Сосновоборска есть свой личный сайт, на котором доступна любая информация, интересующая население, начиная от периодически закрепляемых статей на главной странице, которые разъясняют интересующие население вопросы, поступаемые в книгу жалоб, которую так же можно найти на сайте, заканчивая бухгалтерским балансом. С помощью этого сайта люди могут зайти в свой личный кабинет с помощью индивидуально выданных логинов и паролей, которые написаны на платёжном документе согласно финансовому лицевому счёту. Через этот сайт население может передавать показания или же оплачивать жилищные услуги, через банковские переводы, прикрепив номер карты. Оплата коммунальных услуг на этом сайте не предусмотрена. Это связано с тем, что ресурсоснабжающие организации для старых домов присылают отдельные платёжные документы, которые можно оплачивать так же используя онлайн переводы или сайты, к примеру, РусГидро, но не на личном сайте «Жилкомсервис». Однако людям, живущим в новостройках, приходит одна квитанция, с помощью которых они могут провести банковскую оплату сразу по всем видам счетов. С другой стороны удобство для населения и перевода всех домов на единый платёжный документ по оплате не очень хорошо сказалось бы на управляющей компании, потому что у УК много должников по ЖКУ и если она возьмет на себя еще и должников по коммунальным услугам, то её финансовое положение окажется еще более

нестабильным. При данной системе идёт немаловажное распределение обязанностей между компаниями, которая даёт возможность лучше прорабатывать узкоспециализированные направления каждой отрасли.

ООО УК «Жилкомсервис» с апреля 2019 года по начислению жилищно коммунальных услуг и капитальному ремонту перешло на новое программное обеспечение «КрасИнформ». В связи с этим произошли изменения Лицевых счетов (ЛС) собственников и пользователей жилых/нежилых помещений, которые обслуживает управляющая компания. Этот переход произошел из-за того, что программное обеспечение «КрасИнформ» в разы дешевле предыдущей ПО, что повлекло ряд плохих последствий. Одна из наиболее полезных функций, как автоматическая оплата, т.е. списывания с банковского счёта сразу полной суммы за жилищные и коммунальные услуги не работает. Это может быть связано и как с недавним переходом на новую ПО, так и с тем, что банкам сложно справиться с количеством новых лицевых счетов, которые запросила эта программа. Так же, работников перевели на новую систему, что сказалось на качестве работы, так как программа существенно уступает предыдущей ПО.

Таким образом, для решения системных проблем в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг в России, полезно изучать положительный международный опыт, проверенный десятилетиями. При этом возможно построение собственной уникальной модели управления многоквартирными жилыми домами, которая будет основываться на лучших зарубежных аналогах, но при этом учитывать специфику и особенности российского жилищно-коммунального хозяйства.

3.3 Повышение эффективности работы компании за счёт перераспределения кадров

В УК «Жилкомсервис» города Сосновоборска работники компании в зависимости от занимаемых должностей периодически проходят повышение

квалификации на основе законодательства, которое предусматривает посещение семинаров, связанных с выходом нового законодательства или дополнений, касающихся изменений законов в ЖК РФ, обучение работы с новыми программами, переподготовку в области работы сотрудника. Ежегодно в балансе компании на конец года амортизируется около 60 тыс. руб. на повышение квалификации сотрудников. Однако обучения проходят крайне редко и в большинстве связаны с изменениями в законе или как это было в апреле 2019 года при смене ПО.

К примеру, для инженеров по работе с населением или претензионного направления предусмотрено повышение квалификации с последующим получением сертификата о прохождении тренингов в консалтинговых компаниях по программе «Клиентоориентированный подход и конфликтная компетентность при взаимодействии с населением». Такие курсы необходимо проходить людям, работающим в этой сфере, так как из-за некачественно выполненных работ, перерасчётов, повышения тарифов, выход новых законов (утилизация твердых бытовых отходов, к примеру), ежедневно работникам управляющей компании приходится решать достаточно много конфликтных ситуаций, в которых, как правило, сложно помочь. Работа с населением достаточно эмоционально трудоёмкая работа, поэтому штат сотрудников (претензионщиков), стоило бы увеличить.

С открытием в 2016 году многофункционального центра (МФЦ) в г. Сосновоборске управляющая компания перестала особо нуждаться в сотрудниках юридического отдела, а именно паспартистов, которые занимаются пропиской, выдачей справок о составе семьи, регистрацией документов разного рода. На данный период времени их штат составляет 4 человека, так как не все люди отдают предпочтение пользованию МФЦ.

Проанализировав работу УК «Жилкомсервис» г. Сосновоборска в целом, можно предложить следующее мероприятие, которое в перспективе решит сразу три основные проблем организации: плохое экономическое состояние, проблема качества выполняемых работ ЖКУ, нерациональное

распределение кадров.

Определенно в УК «Жилкомсервис» есть вакантные места на должность контролёров или инженеров для улучшения качества оказываемых услуг, но у управляющей компании нет средств на дополнительные расходы, связанные с наймом новых рабочих единиц. Поднять доход организации тоже очень сложно, даже чтобы хотя бы расплачиваться с подрядчикам и ресурсснабжающими организациями вовремя. Однако есть решение, которое поможет решить все три основные проблемы. Оно состоит в том, чтобы перевести двух людей из должности паспортистов в инспекторов по работе с населением (претензионщиков). Для того объёма работы, который заметно снизился с появлением МФЦ, паспортистов в количестве четырёх человек управляющей компании держать не выгодно, хоть эта должность и малооплачиваемая. Гораздо более эффективно будет использовать этот человеческий ресурс, не на много повысив их в должности. Работа претензионщика не многим более оплачиваемая, нежели паспортиста, а значит, компания ежемесячно будет терять в среднем всего 5 тыс. руб. на выплату заработной платы обоим сотрудникам. Единственное, где компании придётся претерпеть убытки это повышение квалификации этих двух сотрудников, так как должности существенно разнятся. Но учитывая тот факт, что сотрудники компании в принципе редко ездят на повышение квалификации, то потратить ту сумму, которая организация откладывает на обучение сотрудников, будет более чем рациональным решением. Тем более, что в перспективе эти сотрудники будут приносить организации существенный доход.

Основной поток людей за день приходится именно на претензионный отдел и, как было сказано выше, работа для двух людей достаточно нагруженная и не всегда есть время для выполнения всех своих полномочий в полном объёме. К примеру, в период с первого по пятнадцатое число каждого месяца приходит большое количество людей, получающих социальные выплаты для заключения соглашений на рассрочку. Получается,

что поток людей увеличивается в разы и тратится большое количество времени на оформление документов, а в этот же период сотрудники обязаны формировать ежемесячный отчёты. Помимо этого, работа претензионного отдела заключается в том, чтобы формировать списки должников, людей которые пренебрегли всеми видами оповещений о задолженности по ЖКХ. После формирования списка управляющая компания предпринимает ряд действий, которые мотивируют людей к выплатам своих долгов. Как следствие, организация получает больше дохода и начинает активнее закрывать кредиторскую задолженность. Получается, что увеличение количества штата сотрудников в претензионном отделе способствует увеличению ежемесячного дохода на закрытие дебиторской задолженности.

В Краевом государственном автономное учреждение ДПО «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики» есть специальность под названием «Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома», которую можно пройти за месяц очно/заочно или даже дистанционно, чтобы не отвлекаться от работы, потому, что практика в любом случае даёт больше, чем теория. Стоимость обучения за повышения квалификации двух рабочих обойдётся компании в 44 тыс. рублей, а возможно и меньше, зависит от условий, на которых построены деловые отношения между институтом и УК. Посещение семинаров будет более выгодным предложением для управляющей компании. В среднем цена семинара не превышает 6 тыс. рублей, что поможет сократить расходы, которых стоит избежать при текущем финансовом положении. У семинаров более углублённое изучение конкретного вопроса за короткое время, что определённо более комфортно для людей уже имеющих заботы помимо работы, тем более, что существуют так же и вебинары, которые смотреть можно прямо из дома и так же потом по окончании получить сертификат о прохождении курса.

В таблице 3.1 показана динамика годового фонда заработной платы платы штата претензионщиков и паспартистов, а так же годовые отчисления

на социальные нужды составляющие 30,2% так как организация прибавляет 0,2% за возможное наступление несчастных случаев. Затраты на повышение квалификации так же представлены в таблице.

Таблица 3.1

Динамика финансового состояния штатов претензионщиков и паспартистов до и после проведения мероприятия

Показатель	До мероприятий	После мероприятий	Изменение
Штат паспартистов, чел.	4	2	2
Штат претензионщиков, чел.	2	4	2
Годовой фонд заработной платы штата паспартистов, тыс.руб.	866 320	433 160	433 160
Годовые отчисления на социальные нужды (30,2 %) штата паспартистов, тыс.руб.	261 628	130 814	130 814
Годовой фонд заработной платы штата претензионщиков, тыс.руб	530 228	1 060 456	530 228
Годовые отчисления на социальные нужды (30,2 %) штата претензионщиков, тыс.руб.	160 128	320 256	160 128
Затраты на повышение квалификации, тыс.руб.	44 000		

Для того, чтобы увидеть наглядно изменения в затратах организации на выплату заработной платы рабочим до и после мероприятия ниже указана гистограмма.

Из таблицы 3.1 и рисунка 3.1 можно сделать вывод о том, что на первых этапах переквалификации сотрудников компания потеряет 170 382 тыс. рублей. Однако эта сумма совсем не существенна, учитывая тот факт, что население должно компании гораздо более внушительные суммы. В

некоторых случаях только лишь на одну семью приходится такие долги. Таким образом, можно сделать вывод о том, что переквалификация паспартистов в претензионщиков в перспективе будет оправданна и принесёт компании большой доход.

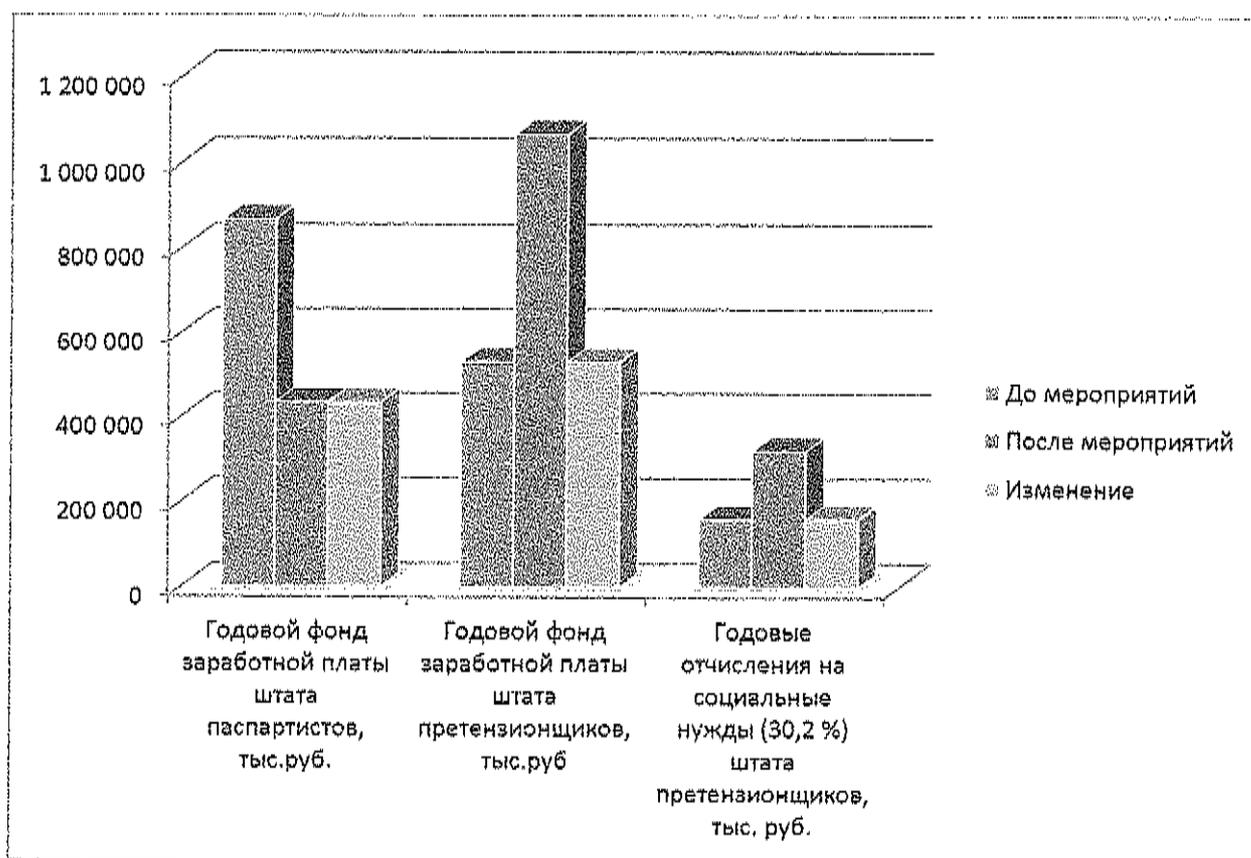


Рис. 3.1 – Изменения в заработной плате штата паспартистов и претензионщиков

Так как основной проблемой УК «Жилкомсервис» является большая дебиторская задолженность, решение которой помогло бы компании повысить многие показатели, начиная от качества работ и заканчивая повешением работоспособности штатов, стоит отметить, что при проведении вышеописанного мероприятия, дебиторская задолженность будет постепенно снижаться.

На конец 2018 года дебиторская задолженность составляет 224 368 мил. руб., а кредиторская 305 824 мил. руб., что связано с переходом

дебиторской задолженности с предыдущего года.

Если давать объективную оценку финансовой ситуации компании и сопоставлять её с эффективностью мероприятия, то снижение задолженности будет происходить, возможно, не в том темпе, в котором бы хотелось достичь максимальной эффективности. Однако снижение даже на 10% в год дебиторской задолженности приведёт экономику компании к равновесию между кредиторской и дебиторской задолженностью, что и будет полностью оправдывать цель существования компании как посредника между ресурсоснабжающими организациями, подрядчиками и населением.

На рисунке 3.2 представлена динамика погашения остатка дебиторской задолженности прошлых лет при 10% снижении для выхода компании из кредиторской задолженности, накопившейся из-за непогашенной дебиторской задолженности прошлых лет.

Из рисунка 3.2 можно сделать вывод, что компания сможет преодолеть прошлогоднюю остаточную кредиторскую задолженность в 81 456 мил. руб. перед ресурсоснабжающими организациями и подрядчиками за 4,5 года, воспользовавшись предложенным мероприятием, после чего достигнет равновесия между дебиторской и кредиторской задолженностью и продолжит выполнять свои функции без применения различного рода санкций по отношению к населению. К примеру, прекратится повышение тарифов на услуги ЖКХ, в результате чего населению будет проще справляться с выплатами.

На рисунке 3.3 можно проследить изменения в снижении кредиторской и дебиторской задолженности в период с 2018-2023 гг.

Таким образом, проведение мероприятия по переводу и повышению квалификации паспортистов в должность претензионщиков отразится на повышении финансового составляющего компании и оправдает затраты в перспективе 5 лет. Стоит заметить, что реализация данного мероприятия будет иметь гораздо большую эффективность при добросовестном отношении населения к своевременным выплатам.

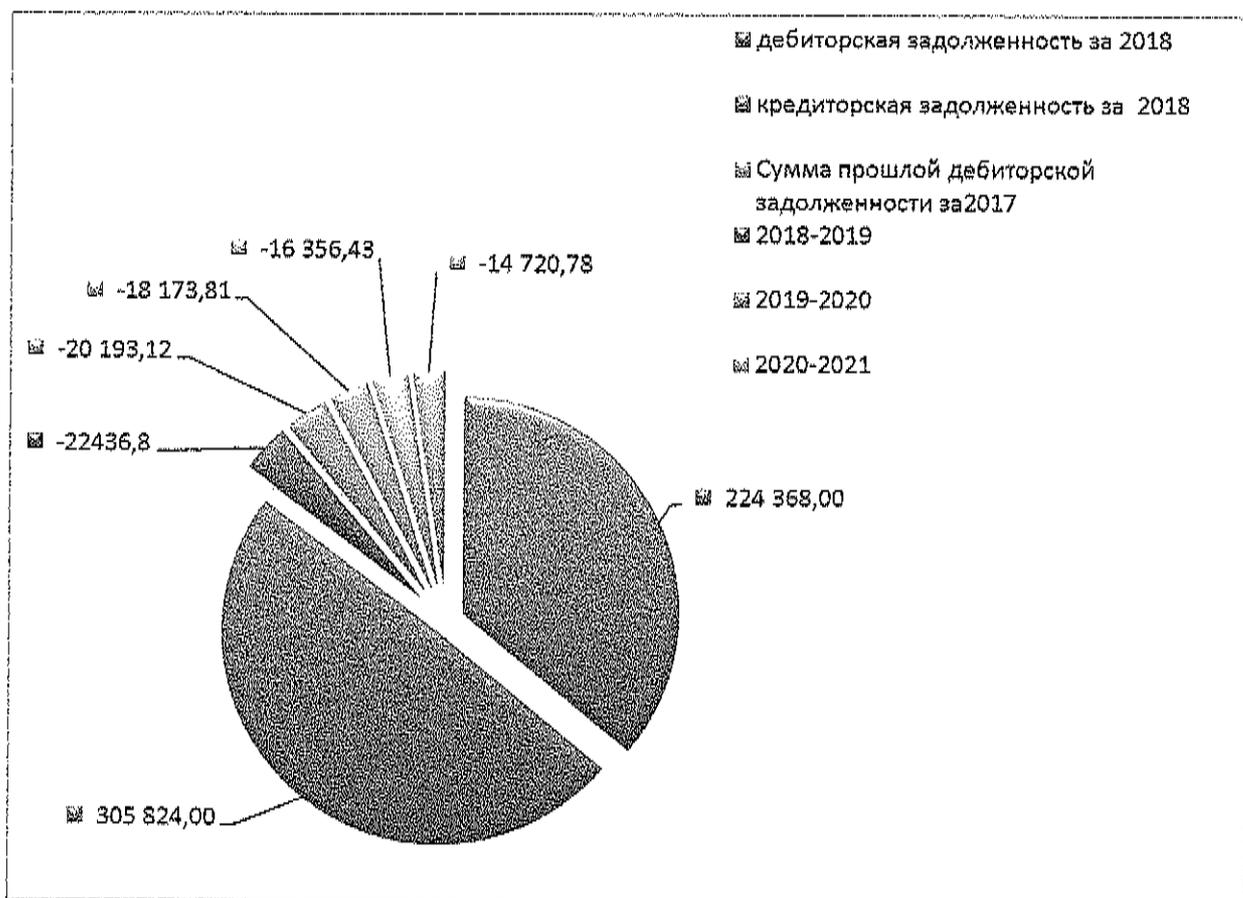


Рис. 3.2 – Динамика погашения дебиторской задолженности прошлых лет

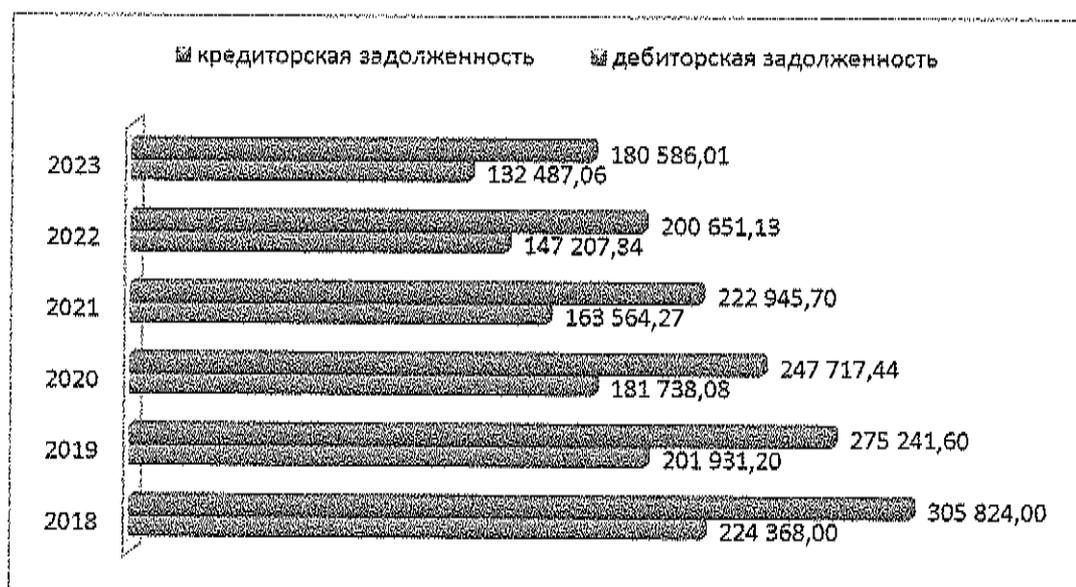


Рис.3.3 – Динамика снижения кредиторской и дебиторской задолженности 2018-2023 гг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, можно сделать вывод о том, что актуальность данной темы выпускной квалификационной работы имеет достаточно высокую степень важности в целом по России. Это связано с тем, что система управления ЖКХ России находится в упадке, хотя занимает одно из основных мест в экономике России, из чего следует необходимость в проведении реформ касающихся ЖКХ.

В первой главе была проанализирована деятельность зарубежных компаний развитых и развивающихся стран в области ЖКХ. На основе этого анализа были сделаны рекомендации по оптимизации работы ЖКХ в России и в объекте исследования - УК "Жилкомсервис" г. Сосновоборска. В основном был использован опыт таких стран как Финляндия, Китай и Польша, которые по своей структуре больше подходят для заимствования системы.

Во второй главе была проанализирована экономическая деятельность объекта исследования. Была выявлена большая кредиторская задолженность населения по отношению к компании и дебиторская задолженность компании по отношению к подрядчикам.

Из этого выяснилось, что необходимо провести мероприятие для уравнивания этих двух составляющих баланса, так как они напрямую зависят друг от друга и влияют на финансовое положение компании. Это мероприятие в перспективе даст компании возможность вовремя закрывать дебиторскую задолженность не прибегая к повышению и без того слишком высоких тарифов для города, в котором сложно зарабатывать из-за отсутствия хороших вакантных мест.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Российская Федерация. Законы. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2019)
2. Российская Федерация. Законы. Жилищный Кодекс Российской Федерации. [Электронный ресурс] Постановление: [Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 22.05.2019) "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")]
3. Российская Федерация. Законы. "Жилищный кодекс Российской Федерации" от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 29.05.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.06.2019)
4. Арьков, С. В. Проблемы управления жилым хозяйством; факторы, влияющие на эффективность управления жилищным фондом и методические подходы к его управлению / С. В. Арьков // Журнал: Экономика стр-тва. - 2016. - № 6. - С. 72-77.
5. Дружинин, Л.Н. Институциональный анализ проблем жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) на примере Японии [Текст]/ Л.Н. Дружинин // Журнал: Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика -2017- С.24-27
6. Иванов, А. П. Состояние коммунального комплекса - социальная проблема России [Текст]/ А.П. Иванов // Журнал: Россия Жилищно-коммунальное хозяйство. - 2016. - С. 6-10.
7. Качкаев, П. Р. Проблемы и перспективы развития ЖКХ в рамках реформирования отрасли [Текст]/ П. Р. Качкаев // Журнал: Наука Жилищно-коммунальное хозяйство. - 2017. - С. 2-5.
8. Пирогов, Н. Л. Экономика российского ЖКХ: проблемы управления

и инновации [Текст] / Н. Л. Пирогов, К. Ю. Решетов // Журнал: Бизнес в законе. - 2017. - С. 277-282.

9. Рубаева, Л. М. Перспективы развития жилищно-коммунального хозяйства России / Л. М. Рубаева, А. Ю. Галич // Журнал: Гуманит. соц.-эконом. науки. - 2016. - С. 86-89.

10. Руденко, Л.Г. Анализ жилищно-коммунального хозяйства России в современных условиях [Текст] / Л.Г. Руденко // Журнал: Вестник Московского университета имени С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление -2016 – С.67-69.

11. Ручкина, Г. Ф. Рынок жилищно-коммунальных услуг: некоторые правовые проблемы создания конкурентной среды [Текст]/ Г. Ф. Ручкина, Е. Л. Венгеровский // Имуществ. отношения в Рос. Федерации. - 2016. - С. 53-59.

12. Седаков, Д.А. Развитие жилищно-коммунального хозяйства: зарубежный опыт [Текст]/ Д.А. Седаков // Журнал: Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. -2017.- С.157-163.

13. Серикова, В. Е. Анализ современного состояния ЖКХ в России [Текст] / В.Е. Серикова //Журнал: Молодой ученый. — 2018.— С. 368-371.

14. Анализ современного состояния ЖКХ в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <https://moluch.ru/archive/204/50070/>

15. Взыскание задолженности за коммунальные услуги: порядок, закон [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://uchet-jkh.ru/publikacii/vzyskanie-zadolzhennosti-za-kommunalnye-uslugi-poryadok-zakon.html>

16. Где он, коммунальный рай? [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://protradnoe.ru/news/zkh?id=1265>

17. ЖКХ – зарубежный опыт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.kaktam.info/2014/02/09/жкх-зарубежный-опыт/>

18. ЖКХ в 2018 году: изменения, новшества [Электронный ресурс]. – Режим.доступа:<https://uchetjkh.ru/publikacii/zhkxv2018goduizmeneniyanovshest>

va.html

19. Зарубежный опыт ЖКХ и возможности его применения в России [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gkh.ru/article/102164-zarubejnyu-opyt-jkh>

20. Зарубежный опыт ЖКХ: как устроена система в разных странах [Электронный ресурс]. Режим доступа : <https://dom24x7.ru/blog/post/59/zarubezhniy-opyt-zhkkh:-kak-ustroena-sistema-v-raznykh-stranakh>

21. Как устроено ЖКХ в других странах [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gkh.ru/article/102164-zarubejnyu-opyt-jkh>

22. «Коммуналка»: сколько платить в Японии? [Электронный ресурс]. - URL: <http://gaku.ru/blog/Tatyana/denkidai/>

23. Коммунальные платежи в Китае: счет за один месяц [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://daostory.com/kommunalnye-platezhi-v-kitae-schet-za-odin-mesyac/>

24. Коммунальные услуги в Европе: в какой стране выгоднее и комфортнее жить? [Электронный ресурс]. - Режим доступа. Режим доступа: <https://immigrantinvest.com/blog/housing-in-europe/>

25. Коммунальные услуги в Сингапуре [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://wikiviza.com/singapur/kommunalnye-uslugi-v-singapore.html>

26. Обзор передового зарубежного опыта развития ЖКХ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://mguu.ru/images/publications/mguu-best-practices-utilities.pdf>

27. Сингапурская модель [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://audit-gkh.ru/novosti/singapurskaya-model>

28. Сколько нужно платить в Польше за коммунальные услуги в 2019 году [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://zagranportal.ru/polsha/zhizn-polshy/kommunalka-v-polshe.html>

29. Содержание недвижимости в Германии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://tranio.ru/germany/maintenance/>

30. Сколько стоит жить в Китае? Подробный обзор цен [Электронный ресурс]- Режим доступа:<https://blogger-trip.ru/aziya/kitaj/207-skolko-stoit-zhit-v-kitae.html>

31. Сколько стоит жить в США. Цены на коммунальные платежи и другие счета [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://immigrant.today/article/7368-skolko-stoit-zhit-v-ssha-ceny-nakommunalnyeplatezhiidrugiescheta.htm>

32. Стоимость ЖКХ в разных странах [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<https://credits.ru/publications/218976/stoimost-zhkh-v-raznyh-stranah>

33. Тарифы ЖКХ в разных странах мира [Электронный ресурс]. -- Режим..доступа:<https://www.rmnt.ru/story/tarifzhkxvraznyxstranaxmira.357350/>

34. Цены на товары и услуги в Японии: сколько и за что готовы платить японцы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://visaapp.ru/zhizn-zagranitsej/tseny-i-uroven-zhizni-v-yaponii.html#i-2>

35. Цены, стоимость и уровень жизни в Японии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://ultramodern-home.ru/2017/11/ceny-stoimost-i-uroven-zhizni-v-yaponii-v-2018/>

Расчет размера платы за жилое помещение
по адресу : ул.Труда-25
с 01.07.16 г. - 01.07.17 г.

Наименование	Стоимость(руб.)	Периодичность
Площадь квартир(кв.м)	11 824,80	
Площадь нежилых помещений (кв.)		
1. Содержание лестничных клеток		
1.1 Влажное подметание лестничных площадок и маршей	2,97	Ежедневно, кроме выходных
1.2 Мытье лестничных площадок и маршей		2 раза в месяц
1.3 Мытье пола кабины лифта		Ежедневно, кроме выходных
2. Ручная уборка придомовой территории		
2.1 Подметание территории (в холодный период- в дни без снегопада, в теплый период- в дни без осадков и в дни с осадками)	0,97	1 раз в 2 суток
2.2 Очистка урн от мусора		1 раз в сутки
2.3 Уборка газонов		1 раз в 2 дня
3. Механизированная уборка придомовой территории		
3.1 Летний период (01.04 по 01.10)	0,46	
Подметание территорий		по мере необходимости
3.2 Зимний период (01.01 по 01.04 и с 01.10 по 31.12)		
4. Аварийное обслуживание жилого дома	8,35	
4.1 Незамедлительное устранение аварий в общем имуществе жилого дома, восстановление условий жизнеобеспечения и	2,43	Круглосуточно
4.2 Обслуживание и текущий ремонт внутридомового инженерного оборудования тепловых, водопроводных, канализационных сетей	4,13	Круглосуточно
4.3 Обслуживание и текущий ремонт внутридомового инженерного оборудования электрических сетей	1,39	Круглосуточно
4.4 Содержание диспетчерской службы	0,40	Круглосуточно
5. Дератизация подвалов	0,05	Ежемесячно
6. Обслуживание и ремонт наружного освещения	0,51	Ежемесячно
7. Обслуживание охранной сигнализации подвалов	0,13	Круглосуточно
8. Вывоз, утилизация ТБО	2,54	Ежедневно
9. Обслуживание и текущий ремонт лифтов	3,10	круглосуточно
10. Затраты управляющей компании	2,97	
11. Содержание РКЦ	0,82	
11. Содержание мусоропроводов и мусорокамер		
11.1 Уборка, мойка загрузочных клапанов мусоропроводов	1,29	1 раз в месяц
11.2 Мойка мусоросборников в летний период с дезинфекцией		1 раз за период
12. Обслуживание конструктивных элементов	0,90	Ежемесячно
13. Обслуживание домофонов подвальных дверей	0,17	Круглосуточно
14. Обслуживание узлов учета	0,12	Ежемесячно
Стоимость содержания жил. фонда	25,35	
Стоимость текущего ремонта	3,99	
Итоговая стоимость 1 кв.м	29,34	
Перечень работ по текущему ремонту общего имущества многоквартирного дома		
Ремонт кровли отдельными местами		По согласованию с собственниками помещений
Ремонт балконных примыканий		
Ремонт межпанельных швов		
Утепление чердачных перекрытий		
Ремонт примыкания вент. каналов		
Ремонт козырьков входов в подъезды		
Ремонт отмосток		
Завоз песка		
Косьба газонов		
Итого	566 000,00	
Стоимость 1 кв.м текущего ремонта и благоустройства двора	3,99	

Расчет размера платы за жилое помещение
по адресу : ул.Труда-25
с 01.07.17 г. - 01.07.18 г.

Наименование	Стоимость(руб.)	Периодичность
Площадь квартир(кв.м)	11 824,80	
Площадь нежилых помещений (кв.)		
1. Содержание лестничных клеток		
1.1 Влажное подметание лестничных площадок и маршей	2,97	Ежедневно, кроме выходных
1.2 Мытье лестничных площадок и маршей		2 раза в месяц
1.3 Мытье пола кабины лифта		Ежедневно, кроме выходных
2. Ручная уборка придомовой территории		
2.1 Подметание территории (в холодный период- в дни без снегопада, в теплый период- в дни без осадков и в дни с осадками)	0,97	1 раз в 2 суток
2.2 Очистка урн от мусора		1 раз в сутки
2.3 Уборка газонов		1 раз в 2 дня
3. Механизованная уборка придомовой территории		
3.1 Летний период (01.04 по 01.10)	0,46	по мере необходимости
3.2 Зимний период (01.01 по 01.04 и с 01.10 по 31.12)		
4. Аварийное обслуживание жилого дома	8,05	
4.1 Незамедлительное устранение аварий в общем имуществе жилого дома, восстановление условий жизнеобеспечения и	2,43	Круглосуточно
4.2 Обслуживание и текущий ремонт внутридомового инженерного оборудования тепловых, водопроводных, канализационных сетей	3,83	Круглосуточно
4.3 Обслуживание и текущий ремонт внутридомового инженерного оборудования электрических сетей	1,39	Круглосуточно
4.4 Содержание диспетчерской службы	0,40	Круглосуточно
5. Дератизация подвалов	0,05	Ежемесячно
6. Обслуживание и ремонт наружного освещения	0,51	Ежемесячно
7. Обслуживание охранной сигнализации подвалов	0,13	Круглосуточно
8. Вывоз, утилизация ТБО	2,54	Ежедневно
9. Обслуживание и текущий ремонт лифтов	3,10	круглосуточно
10. Затраты управляющей компании	3,27	
11. Услуги по начислению и учету квартирной платы	0,82	
11. Содержание мусоропроводов и мусорокамер		
11.1 Уборка, мойка загрузочных клапанов мусоропроводов	1,29	1 раз в месяц
11.2 Мойка мусоросборников в летний период с дезинфекцией		1 раз за период
12. Обслуживание конструктивных элементов	0,90	Ежемесячно
13. Обслуживание домофонов подвальных дверей	0,17	Круглосуточно
14. Обслуживание узлов учета	0,12	Ежемесячно
Стоимость содержания жил. фонда	25,35	
Стоимость текущего ремонта	3,99	
Итоговая стоимость 1 кв.м	29,34	
Перечень работ по текущему ремонту общего имущества многоквартирного дома		
Ремонт кровли отдельными местами		По согласованию с собственниками помещений
Ремонт балконных примыканий		
Ремонт межпанельных швов		
Утепление чердачных перекрытий		
Ремонт примыкания вент. каналов		
Ремонт козырьков входов в подъезды		
Ремонт отмосток		
Завоз песка		
Косьба газонов		
Итого	566 000,00	
Стоимость 1 кв.м текущего ремонта и благоустройства двора	3,99	

Приложение № 1
к Приказу Министерства финансов
Российской Федерации
от 02.07.2010 № 65н
(в ред. Приказа Минфина России
от 05.10.2011 № 124н,
от 06.04.2015 № 57н)

**Бухгалтерский баланс
на 31 декабря 2018 г.**

Организация Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания "Жилкомсервис" по ОКПО
Идентификационный номер налогоплательщика 98275450
Вид экономической деятельности Управление эксплуатацией жилого фонда за вознаграждение или на договорной основе ИНН 7703617600
Организационно-правовая форма / форма собственности Общества с ограниченной ответственностью/Частная собственность по ОКВЭД 68.32.1
Единица измерения: тыс. руб. по ОКЕИ 12300 16
Местонахождение (адрес) Красноярский край, Сосновоборск, Ленинского Комсомола, д.18, 3 по ОКЕИ 384

Коды	
0710001	
98275450	
7703617600	
68.32.1	
12300	16
384	

Пояснения ¹	Наименование показателя ²	Код	На 31 декабря 2018 г. ³	На 31 декабря 2017 г. ⁴	На 31 декабря 2016 г. ⁵
	АКТИВ				
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
	Нематериальные активы	1110	-	-	-
	Результаты исследований и разработок	1120	-	-	-
	Нематериальные поисковые активы	1130	-	-	-
	Материальные поисковые активы	1140	-	-	-
	Основные средства	1150	1 147	1 398	1 395
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	-	-	-
	Финансовые вложения	1170	-	-	-
	Отложенные налоговые активы	1180	18 462	8 359	8 182
	Прочие внеоборотные активы	1190	-	-	-
	Итого по разделу I	1100	19 609	9 757	9 577
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ				
	Запасы	1210	106	259	96
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	-	-	-
	Дебиторская задолженность	1230	224 368	207 304	182 741
	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	-	-	-
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	111 302	42 488	1 063
	Прочие оборотные активы	1260	113	108	115
	Итого по разделу II	1200	335 890	250 159	184 015
	БАЛАНС	1600	355 499	259 916	193 592

Пояснения 1	Наименование показателя 2	Код	На 31 декабря 2018 г. 3	На 31 декабря 2017 г. 4	На 31 декабря 2016 г. 5
	ПАССИВ				
	III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ 6				
	Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)	1310	50	50	50
	Собственные акции, выкупленные у акционеров	1320	(-) 7	(-)	(-)
	Переоценка внеоборотных активов	1340	-	-	-
	Добавочный капитал (без переоценки)	1350	-	-	-
	Резервный капитал	1360	-	-	-
	Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	1370	(84 329)	(43 867)	(39 590)
	Итого по разделу III	1300	(84 279)	(43 817)	(39 540)
	IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1410	-	-	412
	Отложенные налоговые обязательства	1420	-	-	-
	Оценочные обязательства	1430	-	-	-
	Прочие обязательства	1450	133 664	55 631	768
	Итого по разделу IV	1400	133 664	55 631	1 180
	V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
	Заемные средства	1510	-	-	-
	Кредиторская задолженность	1520	305 824	247 762	231 534
	Доходы будущих периодов	1530	-	-	-
	Оценочные обязательства	1540	290	340	418
	Прочие обязательства	1550	-	-	-
	Итого по разделу V	1500	306 114	248 102	231 952
	БАЛАНС	1700	355 499	259 916	193 592

Руководитель _____ Залетаева Н.А.
(подпись) (расшифровка подписи)

" 1 " апреля 2019 г.

Примечания

1. Указывается номер соответствующего пояснения к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах.

2. В соответствии с Положением по бухгалтерскому учету "Бухгалтерская отчетность организации" ПБУ 4/99, утвержденным Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 6 июля 1999 г. № 43н (по заключению Министерства юстиции Российской Федерации № 6417-ПК от 6 августа 1999 г. указанным Приказ в государственной регистрации не нуждается), показатели об отдельных активах, обязательствах могут приводиться общей суммой с раскрытием в пояснениях к бухгалтерскому балансу, если каждый из этих показателей в отдельности несущественен для оценки заинтересованными пользователями финансового положения организации или финансовых результатов ее деятельности.

3. Указывается отчетная дата отчетного периода.

4. Указывается предыдущий год.

5. Указывается год, предшествующий предыдущему.

6. Некоммерческая организация именуется указанный раздел "Целевое финансирование". Вместо показателей "Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)", "Собственные акции, выкупленные у акционеров", "Добавочный капитал", "Резервный капитал" и "Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)" некоммерческая организация включает показатели "Целевой фонд", "Целевой капитал", "Целевые средства", "Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества", "Резервный и иные целевые фонды" (в зависимости от формы некоммерческой организации и источников формирования имущества).

7. Здесь и в других формах отчетов вычитаемый или отрицательный показатель показывается в круглых скобках.

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: pandahunda@mail.ru / ID: 5155130

Проверяющий: (pandahunda@mail.ru) / ID: 5155130

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»- <http://users.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

№ документа: 8
 Начало загрузки: 23.05.2019 12:50:56
 Длительность загрузки: 00:00:04
 Имя исходного файла: БАЛЬ А.С.
**РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО
 ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ
 ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УК ЖИЛКОМСЕРВИС С
 УЧЕТОМ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА**
 Размер текста: 1166 КБ
 Символов в тексте: 143615
 Слов в тексте: 17706
 Число предложений: 1165

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
 Начало проверки: 23.05.2019 12:51:00
 Длительность проверки: 00:00:01
 Комментарии: не указано
 Модули поиска: Модуль поиска Интернет

ЗАИМСТВОВАНИЯ	ЦИТИРОВАНИЯ	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ
27,93% 0,00%	0%	72,07%



Взаимствования — это все найденные в тексте референции, заимствования, цитаты, ссылки, отсылки к цитированному по отношению к общему объему документа. Цитирование — для текстовых референций, которые не являются заимствованиями, но которые послужили источником информации, по отношению к общему объему документа. Оценка цитирования производится по ГОСТу (аналог общепринятой системы отечественных, французских, немецких, английских источников) и учитывается в отчете. В отчете указывается документация.

Текстовые референции — фрагменты текста проверки, которые соответствуют или почти соответствуют фрагментам текста источника.

Источники — документы, в которых найден фрагмент текста, который в отчете указывается по адресу предоставления информации.

Оригинальность — это часть текста текста документа, которая не имеет аналогов в базе данных сервиса, по информации проверки. Не относится к общему объему документа.

Взаимствования, цитирования и ссылки относятся к категории заимствований и в сумме дают 30,1%, что соответствует вводу в систему проверки документа.

Объем документа больше, чем объем найденных фрагментов, которые являются заимствованиями, цитированием в системе. При этом система различает блоки заимствования, цитирования, референции и определяет их принадлежность заимствованиям или цитированию, а также обратная сторона фрагментов документа остается в неизменном первоначальном виде.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Ссылка	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте
[01]	0,00%	6,2%	Опыт зарубежных стран в р...	http://www.wiki.ru	раньше 2011	Модуль поиска Интернет	0	11
[02]	0,00%	6,2%	Опыт зарубежных стран в р...	http://www.wiki.ru	19 Окт 2018	Модуль поиска Интернет	9	11
[03]	0,00%	3,63%	№13-14	http://www.wiki.ru	04 Дек 2016	Модуль поиска Интернет	10	10

Еще источников: 17

Еще заимствований: 18,17%

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу специалиста (бакалавра)

Студента (ки) Баль Алевтина Сергеевна

Ф.И.О.

группы 125 Э кафедры Мировой экономики

полное наименование кафедры

специальности (направления) 37.03.01 Экономика, Мировая экономика

полное наименование специальности (направления)

на тему Разработка предложений по повышению
экономической эффективности ГК «Мобилсервис»

полное наименование темы согласно приказу

Выпускная квалификационная работа специалиста (бакалавра) содержит
пояснительную записку на 29 страницах, 4 иллюстрированный материал.

1. Актуальность и значимость темы обусловлена наличием
серьезных проблем в деятельности
компании в сфере ИТ

2. Логическая последовательность Изложение текста в работе
логически построено и соответствует
заявленной теме

3. Положительные стороны работы В работе проведен обширный
анализ рынка развитых и развивающихся стран
в сфере ИТ, и также предложены
обоснованные рекомендации по совершенствованию
ваших деятельности объекта исследования

4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений
Все выводы и предложения аргументирова-
ны и конкретны.

5. Полнота проработки литературных источников Список использован-
ных источников обширен 35 наименований
отечественной, зарубежной, периоди-
ческой, законодательной, электронной литера-
туры.

6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций на высоком
уровне

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы

Работа выполнена самостоятельно и ответственно в соответствии с требованиями ВКР, соблюдены все сроки

8. Недостатки работы Небольшое количество графического материала, это привело к большому количеству ошибок в работе

9. Какие профессиональные компетенции отработаны при работе над темой выпускной квалификационной работы

Отработаны все компетенции, предусмотренные основной программой образовательной программы

Выпускная квалификационная работа отвечает (не отвечает) предъявляемым требованиям и рекомендуется (не рекомендуется) к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Руководитель выпускной квалификационной работы Таммутова Е.М.

к.т.к., доцент, доцент

Ф.И.О., ученое звание, степень, должность

«24» июля 2019 г.

[Подпись]
подпись руководителя

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу
студента (ки) Баша Александр Сергеевич

Ф.И.О.
группы 125 шз кафедры мировой экономики

полное наименование кафедры
специальности (направления) 38.03.01 Экономика, профиль мировая экономика

полное наименование специальности (направления)
на тему Разработка бизнес-плана по повышению эффективности деятельности УК «Жилищсервис» с учетом зарубежного опыта

полное наименование темы согласно приказу
Выпускная квалификационная работа содержит пояснительную записку на 89
✓ страницах, 8 иллюстрационный материал.

1. Актуальность и значимость темы отражает актуальные и значимые проблемы функционирования предприятий в сфере ЖКХ
2. Логическая последовательность все содержащее работы логически взаимосвязано, логично и последовательно представлено и полностью соответствует теме
3. Положительные стороны работы в достаточной степени представлено объективной анализ зарубежного опыта деятельности предприятий в сфере ЖКХ в разрезе раз-
вития и развивающихся стран Европы, Америки и Азии. В процессе работы проведено исследование и анализ литературы по теме исследования.
4. Аргументированность и конкретность выводов и предложений все выводы и предложения конкретны и имеют аргументированный характер. Во некоторых предложениях проведены обоснованные расчеты.
5. Полнота проработки литературных источников библиография составлена с учетом содержания и наименований учебной, периодической, законодательной, аналитической литературы, что свидетельствует о полной проработке исследовательской темы.
6. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций соответствует высокому уровню.

7. Недостатки работы недостатков работы является небольшое количество предложений, которые не относятся к делу, а также не учитываются цели работы автора.

8. Какие предложения целесообразно внедрить в практику маркетинга по повышению эффективности работы компании за счет ротации кадров.

Выпускная квалификационная работа соответствует (не соответствует) требованиям, предъявляемым к дипломным работам и может (не может) быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки отлично, а ее автор Бале
Ф.И.О.

Алевтина Сергеевна

присвоения ему (ей) квалификации _____

Рецензент Буркина Татьяна Александровна - ведущий экономист ООО УК "ЖСК"
Ф.И.О., ученое звание, степень, должность, место работы

«21» 06 2019 г.

