

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южный федеральный университет»

На правах рукописи

Стаж Светлана Владимировна



**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО
РЕГУЛИРОВАНИЯ СФЕРЫ УСЛУГ ВОДОСНАБЖЕНИЯ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством:
экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами –
сфера услуг

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Научный руководитель:

доктор экономических наук, доцент
Макареня Татьяна Анатольевна

Таганрог – 2019

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические основы формирования современной системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг	15
1.1 Генезис и принципы развития сферы жилищно-коммунальных услуг	15
1.2 Факторы развития жилищно-коммунального хозяйства в России.....	32
1.3 Теоретико-методологическая сущность системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг.....	40
Глава 2 Научно-методические подходы к регулированию жилищно-коммунальных услуг	56
2.1 Анализ современного состояния процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг в России.....	56
2.2 Особенности государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг на основе принципов качества	68
2.3 Методика оценки системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг	78
Глава 3 Детерминанты формирования системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг (на примере услуг водоснабжения)	105
3.1 Принципы государственного регулирования сферы услуг водоснабжения	105
3.2 Апробация методики оценки системы государственного регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения.....	116
3.3 Предложения по совершенствованию организационно-экономического механизма государственного регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения.....	122
Заключение	134
Список литературы	138
Приложение А Система сбалансированных показателей деятельности предприятий водоснабжения	160
Приложение Б Анкета исследования влияния финансовых и нефинансовых показателей на процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг.....	170

Приложение В Организация коммунального комплекса холодного водоснабжения МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога за 2017 г.....	174
Приложение Г Отчет МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога «Исполнение производственной программы за 2017 г.» (выдержки).....	180
Приложение Д Отчет МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога «Регистрация и исполнение заявок на подключение к системе холодного водоснабжения за 2017 г.»	184
Приложение Е Аналитическая записка «Результаты мониторинга состояния и развития конкурентной среды на территории Ростовской области» (выдержки)	186
Приложение Ж Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от Администрации города Таганрога.....	187
Приложение И Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога.....	188
Приложение К Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от Торгово-промышленной палаты Ростовской области.....	189
Приложение Л Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет»	190

Введение

Актуальность темы исследования. Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) является важной социально значимой отраслью экономики страны, от качества и своевременности предоставления услуг в которой зависит качество жизни населения. Управление отраслью ЖКХ необходимо для устойчивого развития экономики, так как она является высокодоходной, подтвержденной постоянным спросом. Однако, несмотря на происходящие институциональные изменения в сфере ЖКХ, имеют место следующие проблемы: высокая степень износа основных фондов, отсутствие единой системы регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), высокий уровень коррупции, что обуславливает необходимость совершенствования существующих механизмов управления ЖКХ, важной частью которого является водоснабжение. В условиях рыночных отношений государство должно взять на себя функции регулирования данного хозяйственного механизма посредством экономических рычагов и стимулов.

Качественное и своевременное доведение жилищно-коммунальных услуг до потребителя – показатель современного развитого общества, определяющий условия жизнедеятельности населения, от которого зависит качество его жизни. Совершенствование механизмов государственного регулирования сферы услуг водоснабжения, как части процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг, является актуальной научной, стратегически важной проблемой в масштабах всей страны, имеющей высокую практическую значимость.

Неустойчивое состояние отрасли жилищно-коммунального хозяйства свидетельствует о низкой эффективности существующей системы управления, что подтверждается статистическими данными. Имеет место тяжелое финансовое положение предприятий ЖКХ, недофинансирование отрасли, высокая степень износа основных фондов и, как следствие, низкое качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Основными задачами реформирования отрасли

ЖКХ является обеспечение финансовой устойчивости, развитие рыночных механизмов, модернизация и поддержание определенного уровня качества оказанных населению услуг. Однако за годы реформы существенных позитивных изменений в сфере ЖКХ не произошло из-за отсутствия эффективных рычагов регулирования отношений между основными субъектами реформы. Не менее сложным является вопрос поддержания предоставления качественных услуг населению и обеспечение комфортности проживания. Не представляется возможным обеспечить оптимальное удовлетворение общественных потребностей без участия государственных институтов регулирования экономики. Уникальность отрасли состоит в технологической привязке объектов к местности, а также в незаменимости и комплексности жилищно-коммунальных услуг с явно выраженной социальной направленностью. Следовательно, возникает необходимость в совершенствовании системы управления в сфере ЖКХ и, в частности, объектами коммунальной инфраструктуры и созданию организационно-экономического механизма управления предприятиями жилищно-коммунального хозяйства. Одной из задач, которые необходимо решить для улучшения кризисной ситуации, сложившейся в сфере ЖКХ, является привлечение инвестиций частного бизнеса для осуществления прогрессивных преобразований в данной отрасли. Основными направлениями должны стать реконструкция и модернизация коммунальной инфраструктуры, для поддержания финансовой устойчивости предприятий и оказанию качественных коммунальных услуг населению.

В настоящее время нельзя считать состояние ЖКХ оптимальным, а уровень обслуживания достаточным из-за имеющихся организационно-экономических проблем. Таким образом, их решение видится в обновлении механизмов и инструментов управления жилищно-коммунальным хозяйством с учетом упорядочения регулятивных функций органов власти.

Острота проблем и необходимость их решения в контексте обеспечения целей развития страны обуславливают актуальность темы исследования и постановку целей и задач.

Степень разработанности проблемы. Комплексное рассмотрение сферы услуг, исследование феномена публичных услуг, а также маркетинг и менеджмент услуг достаточно подробно рассматриваются в работах М. Альберта, Г. Ассель, Т.Д. Бурменко, Л.Е. Демидовой, Г.Д. Крыловой, Ж. Ламбена, Н.Ф. Лозика, В.Д. Марковой, М.Х. Мескон, Г. Мирошник, М.И. Соколовой, В.Н. Стаханова, В.Л. Тамбовцева, В.П. Федько, А.Е. Шаститко, Ф. Хедоури и др.

Выявлению роли и места жилищно-коммунальных услуг, а также необходимости их регулирования, в том числе с помощью применения системы сбалансированных показателей, посвящены работы таких авторов, как В.В. Бузырев, Ю.В. Вертакова, Л.А. Воронина, П. Каплан, Л.Г. Кухтинова, Б.А. Колотилин, З.А. Мустафаева, Д. Нортон, Т.К. Руткаускас, А.Н. Ряховская, А.М. Самбурский, Ф.Г. Таги-Заде, М.Я. Ходоровский, И.В. Христофорова, Д.А. Юсупова, И.В. Шевченко и др.

Изучению методических подходов и определению эффективности и качества предоставления жилищно-коммунальных услуг посвящены работы П.А. Андреева, В.М. Ворониной, Е.Е. Ермолаева, Е.В. Захаровой, С.А. Кирсанова, С.И. Курдюкова, М.Д. Мироновой, Н.С. Негрова, Ж.В. Селезневой, М.В. Симонова, Е.А. Склярской, Р.Г. Тваури, Е.Г. Чмышенко, Н.Ю. Ястремской и др.

Институциональному анализу управления муниципальными предприятиями жилищно-коммунального хозяйства и изучению особенностей регулирования их деятельности посвящены труды Н.И. Гульбиной, Е.Л. Королевой, Я.И. Кузьминова, С.Н. Ларина, Т.А. Макареня, Д.В. Маловичко, Е.Ю. Мирошиной, Н.Т. Обоймовой, М.И. Одинцовой, О.Б. Скрипник, П.Г. Чеботаревой и др.

Тем не менее цельной системы научных взглядов, отражающих современную специфику функционирования предприятий ЖКХ и регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг, ориентированной на технологические новшества в отрасли, не сформировано.

Состояние исследования указанных проблем, а также актуальность изучения данной проблематики в контексте достижения целей развития страны определили цель и задачи диссертационного исследования.

Цель и задачи диссертационного исследования. Целью диссертационной работы выявление факторов и тенденций, а также разработка и обоснование методов и инструментов совершенствования механизмов государственного регулирования сферы услуг водоснабжения как важной составляющей ЖКХ.

Достижение указанной цели обосновывает необходимость решения следующих задач:

– выявить факторы развития жилищно-коммунального хозяйства России и тенденции развития механизмов регулирования сферы жилищно-коммунальных услуг;

– определить параметры системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг и предложить методику оценки данной системы, провести апробацию данной методики на примере услуг водоснабжения;

– разработать предложения по совершенствованию организационно-экономического механизма регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения;

– предложить механизм государственно-частного партнерства по развитию коммунальной инфраструктуры в сфере водоснабжения.

Объект исследования – механизмы государственного регулирования сферы услуг водоснабжения.

Предмет исследования – организационно-экономические отношения в сфере услуг водоснабжения, методы и инструменты управления данной сферой услуг.

Соответствие диссертации паспорту специальности. Область исследования соответствует требованиям паспорта специальности ВАК – 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг: п. 1.6.109

«Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.116 «Механизм повышения эффективности и качества услуг».

Научная новизна диссертационного исследования:

1. **Определены** негативные институциональные изменения в предоставлении качественных жилищно-коммунальных услуг (длительное недофинансирование отрасли, износ основных фондов, непрозрачное ценообразование, бюрократизация, сложность взаимодействия между различными уровнями управления, отсутствие единого регулирующего органа и др.) и обозначены пути их преодоления (новые механизмы финансирования с использованием «длинных» денег, позволяющих проводить ремонт и закупку новых основных средств, трансформация существующей системы регулирования процесса предоставления ЖКУ, в том числе с созданием единого надзорного органа (Наблюдательный совет) и др.).

2. Применительно к услугам водоснабжения **разработана** карта стратегических целей системы сбалансированных показателей как часть организационно-экономического механизма регулирования процесса предоставления данного вида услуг, направленная на повышение эффективности финансовой деятельности предприятий – поставщиков услуг (сокращение задолженности по оплате, оптимизация издержек, рост доходов); рост удовлетворенности потребителей (повышение доступности информации для населения); оптимизацию бизнес-процессов (внедрение технологических новшеств, повышение технического уровня производства); совершенствование кадрового состава; улучшение качества предоставляемых услуг и своевременность устранения возникающих отклонений от нормативных параметров. **Предложена** методика оценки эффективности процесса предоставления услуг водоснабжения, включающая в себя группы показателей «финансы», «клиенты», «бизнес-процессы», «обучение», «качество». Обоснован вывод о том, что внедрение данной методики возможно путем реализации определенного алгоритма последовательных действий, реализуемого по группам

показателей, направленных на повышение социально-экономической эффективности и качества предоставления услуг водоснабжения.

3. Разработан организационно-экономический механизм совершенствования государственного регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения, включающий в себя субъекты регулирования, такие как Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства (на федеральном уровне), региональные органы исполнительной и законодательной власти (на региональном уровне), муниципальные органы исполнительной и законодательной власти (на муниципальном уровне). **Определено**, что методами и инструментами на всех уровнях регулирования являются нормативно-правовые (разработка стратегии инвестиционного и инновационного развития), инфраструктурные (реализация федеральных и региональных целевых программ по развитию объектов инфраструктуры), организационные (взаимодействие с производственными предприятиями по вопросам повышения эффективности деятельности), финансово-экономические (формирование муниципальных инвестиционных площадок), образовательные (повышение квалификации кадров для предприятий через систему переподготовки).

4. В рамках повышения социально-экономической эффективности функционирования сферы услуг водоснабжения **представлен** механизм государственно-частного партнерства по развитию коммунальной инфраструктуры в сфере водоснабжения, который включает в себя взаимодействие нескольких типов агентов: коммунальные предприятия; поставщики ресурсосберегающего оборудования и материалов; региональная тарифная комиссия, выполняющая функции регионального регулятора; администрация субъекта муниципального образования; государственный финансовый оператор, функциями которого являются системное регулирование финансового обеспечения и развитие сферы услуг водоснабжения.

Теоретическая значимость работы определяется тем, что положения диссертации развивают институциональную теорию экономики в части научного обоснования современного состояния и новейших тенденций в области ЖКХ

(необходимости защиты потребителей от обмана, морального риска, проблемы «безбилетника», мошенничества и монополизма, соблюдения прав личности и др.). В ходе проведенного исследования выявлены факторы, ограничивающие развитие функционирования предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. В работе проведен теоретико-ретроспективный анализ форм и методов государственного регулирования, разработана и представлена модель механизма государственного регулирования ЖКУ.

Материалы диссертации были использованы при подготовке учебных курсов «Экономика», «Государственное и муниципальное управление» в Южном федеральном университете.

Практическая значимость работы заключается в том, что сформированные в диссертации рекомендации способствуют повышению эффективности деятельности государственных и муниципальных органов, контролирующей функционирование предприятий ЖКХ и отрасли в целом, а также формированию положительного восприятия деятельности предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, местным населением. Результаты, полученные в ходе исследования, использованы при разработке муниципальной политики в области реформирования и содействия деятельности предприятий ЖКХ города Таганрога.

Методология и методы исследования.

Методологическую основу диссертационного исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых по проблемам регулирования и особенностям управления сферой жилищно-коммунального хозяйства, а также по вопросам изучения методических подходов к определению эффективности и качества предоставления жилищно-коммунальных услуг. В работе использованы положения макроэкономической теории государственного регулирования экономики Дж. М. Кейнса, концепции институциональной теории Т. Веблена и его последователей, инструмент стратегического менеджмента – «система сбалансированных показателей», разработанная Д. Нортон и Р. Капланом, и др.

В ходе исследования были использованы экономические и общенаучные методы познания: системный и диалектический подход, сравнительно-аналитический и экономико-статистический методы исследования, метод средневзвешенной оценки, группировки и классификации, методы анализа и синтеза, метод ретроспективного анализа.

Положения диссертации, выносимые на защиту.

1. Преодолением сложившихся негативных тенденций в сфере предоставления ЖКУ выступят новый механизм финансирования и использования рациональной схемы кредитования на основе государственно-частного партнерства и трансформированная трехуровневая система регулирования процесса предоставления ЖКУ с выделением ключевой роли единого надзорного органа – Наблюдательного совета, основными задачами которого станут осуществление организационной, методической и информационной поддержки, организация мониторинга выявления нарушений и несоответствий в сфере ЖКУ, применение управленческих воздействий на предоставляющие ЖКУ предприятия в соответствии со стратегией устойчивого развития их деятельности.

2. Для совершенствования организационно-экономического механизма регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения разработана карта стратегических целей системы сбалансированных показателей с дополненным новым элементом «качество» для улучшения стабильности работы предприятий и своевременности устранения возникающих неполадок в процессе предоставления услуг. На основе карты стратегических целей предложена методика оценки эффективности процесса предоставления услуг водоснабжения с выделенными в ней показателями эффективности и качества предоставления услуг, оценить которые можно при помощи алгоритма последовательных действий и интерпретации полученных значений показателей деятельности предприятий. Предложен комплекс корректирующих действий для предприятий сферы услуг водоснабжения, применяемый в случае выявленных отклонений показателей

эффективности процесса предоставления услуг водоснабжения от их заданных планируемых нормативных значений.

3. Для обеспечения согласованности действий федеральных, региональных и муниципальных органов власти в области предоставления услуг водоснабжения разработан организационно-экономический механизм регулирования данного процесса, включающий их комплексное взаимодействие через нормативно-правовые, образовательные, инфраструктурные, организационные и финансово-экономические инструменты с учетом требования применения системы сбалансированных показателей на предприятиях сферы услуг водоснабжения.

4. С целью стимулирования использования предприятиями сферы услуг водоснабжения нового финансового инструмента долгосрочных вложений для развития и модернизации их основных фондов и последующего повышения доходности их деятельности, предложен механизм государственно-частного партнерства по развитию коммунальной инфраструктуры, который позволит обеспечить системное регулирование и улучшить финансовое обеспечение деятельности предприятий, предоставляющих услуги водоснабжения.

Степень достоверности и апробация результатов.

Достоверность результатов диссертационной работы определяется использованием общенаучных методов исследования, а также материалов, представленных в нормативно-правовых актах, официальных статистических данных Федеральной службы государственной статистики, информационно-аналитических материалах Фонда содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства, АО «Российские коммунальные системы», Администрации г. Таганрога, годовых отчетов МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога.

Результаты диссертационного исследования были представлены на международных и всероссийских научных конференциях, в том числе на научно-практической конференции «Инновационная экономика и промышленная политика региона» (Санкт-Петербург, 2012), Международной научно-практической конференции «Системный анализ в проектировании и управлении»

(Санкт-Петербург, 2012), Международной научно-практической конференции «Современные проблемы моделирования социально-экономических систем» (Харьков, 2013). Международной научной конференции «Теория и практика модернизации хозяйственных укладов и экономических институтов периферийных регионов» (Ростов-на-Дону, 2013), Всероссийском симпозиуме «Стратегическое планирование и развитие предприятий» (Москва, 2017), Всероссийской научно-практической конференции «Модернизация и развитие национальной экономики» (Ростов-на-Дону, 2018) и др.

Основные результаты диссертации также представлены в отчетах по НИР «Организационно-экономический механизм модернизации функционирования предприятий сферы ЖКХ на муниципальном уровне» при поддержке РГНФ (№ 13-32-01218, 2013 г.), «Разработка системы мониторинга эффективности деятельности (бенчмаркинга) субъектов жилищно-коммунального хозяйства, как фактора социально-экономического развития региона» при поддержке РФФИ (№ 18-010-00486, 2018 г.).

Применение результатов исследования подтверждено справками о внедрении из Администрации города Таганрога от 15.08.2019 года, МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога от 23.08.2019 года, Торгово-промышленной палаты Ростовской области № 888/21 от 10.09.2019 года, ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет» № 203.02-45/1449 от 05.09.2019 года.

Публикация результатов исследования. По теме диссертационного исследования опубликовано 22 научных работы общим объемом 38,6 п.л. (авт. – 13,2 п.л.), из них 6 публикаций (8,275 п.л., в т.ч. авт. – 4,7 п.л.) – в рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК РФ, две главы в двух научных монографиях (21,5 п.л., в т.ч. авт. – 3,4 п.л.), две статьи в научных изданиях, индексируемых в международной базе данных Scopus (2,0 п.л., в т.ч. авт. – 1,3 п.л.), и 12 публикаций (6,825 п.л., в т.ч. авт. – 3,8 п.л.) в других изданиях.

Структура и объем работы. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. Работа содержит 137

страниц основного машинописного текста, 20 рисунков, 32 таблицы, 10 приложений, список литературы из 190 наименований.

Глава 1 Теоретические основы формирования современной системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг

1.1 Генезис и принципы развития сферы жилищно-коммунальных услуг

В начале XX века в структуре общественного производства наметились определенные системные сдвиги, масштабы которых позволили определить переход к постиндустриальной стадии развития стран. Основным показателем таких сдвигов является формирование сервисной модели общества и определение доминирующей роли сферы услуг в народном хозяйстве, что впоследствии позволило определить современную экономику как экономику услуг. Все чаще стал употребляться термин «сфера услуг», однако четкого определения данного термина нет. Во-первых, это связано с большим разнообразием предоставляемых услуг, во-вторых, с тем, что услуги неразрывно связаны с производством и распределением товаров. Хотя общая теория сферы услуг находится в стадии формирования и многие вопросы еще не решены, можно четко проследить активное создание и продвижение данной теории.

Достаточно большое количество терминов, имеющих отношение к сфере услуг, имеют общий смысл, однако их содержание весьма размыто. Однако многие термины, встречающиеся в научных публикациях, такие как «социально-культурная сфера», «социальная сфера», «сфера сервиса» и другие, имеют общий знаменатель, определяющий специфику деятельности, которую представляет собой сфера услуг.

Увеличение доли сферы услуг в общественном секторе экономики является показателем степени конкурентоспособности и развития национальной экономики. Существует большое количество исследований, посвященных сфере услуг. В.Л. Иноземцева [60] затрагивает сферу услуг в теории становления

постиндустриального общества. А.З. Селезнева [143], В.Л. Тамбовцев [163], А.Е. Шаститко [178], Л.С. Демидова [39] рассматривают проблемы нематериального производства и проводят анализ публичных услуг. В работах В.Д. Марковой [95, 96], В.Н. Стаханова [154], М.И. Соколовой [149] и др. подробно рассматриваются маркетинг и менеджмент услуг. Отдельно следует упомянуть работу Д. Белла «Грядущее постиндустриальное общество» (1973), в которой автор определяет основную концепцию постиндустриального общества как снижение материального производства и развитие сектора услуг и информации. Однако все еще остаются многие аспекты, которые не были затронуты отечественными учеными.

Существует несколько схем, определяющих стадии развития общества. Одна из интерпретаций представлена на рисунке 1.1, который показывает основные эпохи развития общества.

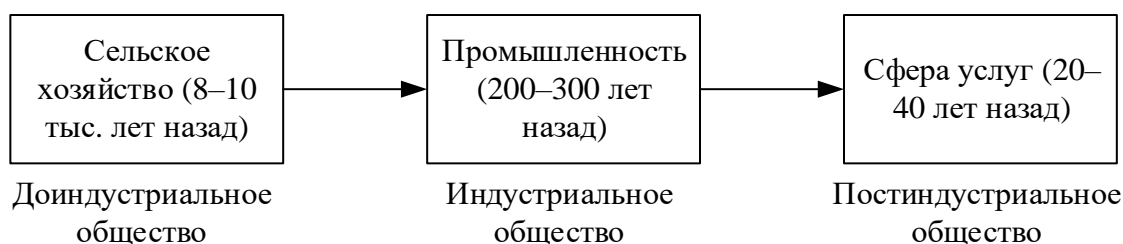


Рисунок 1.1 – Основные эпохи развития общества

Источник: составлено автором по данным [36]

В постиндустриальном обществе именно услуги находятся в центре экономики, как это раньше было с промышленностью в индустриальной экономике.

Как видно из рисунка 1.1 в постиндустриальном обществе на смену сельскому хозяйству и промышленности приходит сфера услуг. И хотя до сих пор не сложилось единого мнения, к какой области хозяйственной деятельности следует относить услуги, необходимо более глубоко исследовать такие понятия, как «сфера услуг» и «услуга».

Западные ученые стараются избегать термина «сфера услуг» и предпочитают использовать термин «услуга». Однако можно найти следующие

определения.

«Сфера услуг – сводная обобщающая категория, включающая воспроизводство разнообразных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами» [122].

Сфера услуг – «комплекс предприятий, учреждений, организаций и видов деятельности, занятых производством всего многообразия услуг» [154].

«Сфера услуг – система отраслей народного хозяйства, продукты, потребительная стоимость которых выражается в предоставлении удобств... Различают сферу услуг материального производства (транспорт, связь, бытовое обслуживание); сферу услуг духовной жизни (образование, физическая культура, наука, искусство); сферу услуг в социальной сфере (торговля, жилищно-коммунальное обслуживание, здравоохранение)» [106].

«Сфера обслуживания – совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг» [106].

«Под сферой услуг понимается комплекс достаточно разнородных отраслей хозяйства, продукция которых носит невещественную форму и выступает как полезный эффект, неотделимый от производственной или хозяйственной деятельности по обслуживанию процесса общественного производства» [181].

«Service industry (сфера услуг): сектор экономики, который предоставляет услуги» [15].

С. Кузнец отмечал, что «несмотря на величину сектора услуг, измерение его вклада более всего подвержено ошибкам, а данные и знания о нем слишком недостаточны для адекватного анализа. Может показаться иронией, но о секторе, который включает профессиональные группы, занятые в производстве и распространении фундаментального и прикладного знания, а также ответственные за принятия основных политических и социальных решений, мы знаем меньше, чем о других секторах; и это неудивительно, поскольку деятельность, не организованная в форме широкомасштабных повторяющихся операций, труднее поддается измерению и анализу» [187].

Сфера услуг представляет собой сложный комплекс отраслей и видов деятельности в народном хозяйстве, деятельность которых направлена на удовлетворение потребностей производства и населения. Отличительной чертой сферы услуг, в первую очередь, является ее направленность на обслуживание. В отличие от сферы производства сфера услуг является частью производственной инфраструктуры, которая обеспечивает процесс производства конечной продукции. Таким образом, сфера услуг образует систему сервисного комплекса, ее элементами являются услуги, предприятия, предоставляющие услуги, и потребители этих услуг. Важную роль в этой системе играет государство, задачами которого являются защита потребителей от оппортунистического поведения предприятий, от монополизма, а также соблюдение прав личности.

Определения сферы услуг довольно близки к друг другу, поэтому понимание термина «сфера услуг» невозможно без рассмотрения особенностей их возникновения в различных странах (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Типовые модели развития сферы услуг

Модель	Особенности модели
Американская	Модель сформировалась в связи с необходимостью использования большого количества услуг и требованиям к частному характеру в производстве услуг. Склонность к потреблению связана с необходимостью экономии времени, высокой занятости населения по основному месту работы и психологической предрасположенностью.
Немецкая	Модель сформировалась в основном под влиянием дороговизны услуг и традициям, согласно которым население стремилось к самостоятельному обслуживанию в части домашнего труда, и, как следствие, низкая склонность населения к потреблению услуг. Отличительной особенностью так же является способ сбора статистической информации, который предполагает включение высокой доли производственных услуг в сферу производства, а не в сферу обслуживания, что приводит к уменьшению количества занятых в данной сфере.
Шведская	Модель предполагает высокую долю участия государства в социально значимых сферах деятельности и преобладание бесплатных услуг, в том числе коммунальных, на частными. Особенности налогообложения сформировали на рынке услуг дополнительную потребность в труде с высокой занятостью в нем женщин.

Источник: составлено автором

На этапе перехода от индустриального общества к сервисной экономике интерес к сфере услуг чрезвычайно возрос, однако выявилось отсутствие содержательной определенности и терминологической четкости в данной сфере.

В научных публикациях наряду со «сферой услуг» существует ряд часто употребляемых понятий, таких как «социальная сфера», «непроизводственная сфера», «инфраструктурная сфера», «нематериальное производство», «социально-культурная сфера», «сфера обслуживания» и т.д., однако редко делаются попытки объяснить, как соотносятся эти понятия. Услуговые виды деятельности имеют отношение не только к нематериальному, но и к материальному производству. Они пронизывают практически все отрасли экономики, поэтому весьма трудно определить границы сферы услуг.

Определения сферы услуг в основном близки друг другу, и более глубокое понимание феномена «сфера услуг» невозможно без раскрытия сущности ключевого термина «услуга» и ее характерных свойств. Поэтому под сферой услуг будем понимать совокупность услуг, существующих в современных экономических отношениях России.

Важнейшей особенностью сферы услуг является ее неоднородность. Проблемой установления границ сферы услуг занимаются зарубежные и отечественные ученые, поскольку неоднозначность определения проявляется при изучении структуры национальной или мировой экономики. Так, для определения качества жизни населения или экономического роста конкретной страны используются статистические данные всех видов деятельности, в том числе и отдельных секторов экономики, и хозяйственные процессы различных уровней.

Рынок услуг в России сейчас обеспечивает половину внутреннего валового продукта, однако при сравнении с другими развитыми странами он еще не вышел на должный уровень. Спрос на услуги все так же прямо зависит от материального благосостояния и увеличения доходов населения.

В России рынок услуг пока находится в стадии формирования, в отличие, например, от Японии, где доля здравоохранения и образования в общем объеме услуг составляет 80 %. В России же большая часть отводится на транспортные,

жилищно-коммунальные и бытовые услуги и составляет 60 % от общего объема услуг [131].

В общем, рынок услуг представляет собой особые экономические отношения между продавцами и потребителями этих услуг. Он подразделяется на рынок материальных и нематериальных услуг.

Любые материальные услуги нацелены на удовлетворение в бытовых и материальных потребностей населения и обеспечивают сохранение или изменение потребительских свойств товара. Нематериальные услуги – услуги, несвязанные с товаром в его материальной форме. Затраты труда на осуществление нематериальных услуг не учитываются в стоимости товара: здравоохранение, образование, консультационные и банковские услуги и т.д. К таким услугам относятся услуги здравоохранения, образования, консультационные и банковские услуги, а также жилищно-коммунальные услуги и др.

В экономически развитых странах сфера услуг составляет более 50% экономики, все остальное приходится на промышленность и сельское хозяйство. Сфера услуг является своеобразной связывающей категорией и включает в себя процесс производства различных видов услуг, предоставляемых организациям, фирмам и населению.

В связи с преобладанием сферы услуг в постиндустриальном обществе, когда объемы производства в сравнении с объемами оказанных услуг растут медленнее, качество жизни напрямую зависит от роста объемов услуг. К сожалению, Россия по степени развития сферы услуг находится ближе к уровню стран третьего мира.

Таким образом, в период постиндустриальной экономики сфера услуг является сложной системой отраслей и видов деятельности в составе народно-хозяйственного комплекса страны,

ЖКХ – это отрасль сферы услуг и важнейшая часть территориальной инфраструктуры, определяющая условия жизнедеятельности человека, прежде всего комфортности жилища, его инженерное благоустройство, качество и

надежность услуг транспорта, связи, бытовых и других услуг, от которых зависит здоровье, качество жизни и социальный климат в населенных пунктах. ЖКХ представляет собой совокупность предприятий различных отраслей национальной экономики, призванных обеспечить населению комфортное проживание путем предоставления жилищно-коммунальных услуг, отвечающих современным стандартам качества.

Основными критериями деления ЖКХ на подотрасли (жилищную и коммунальную) является отраслевая принадлежность, виды услуг и основные виды деятельности. Специфика представлена в ОКУН и ОКВЭД.

Таким образом ЖКХ является отраслью, а услуги которые предоставляются в ней классифицируются по видам деятельности, а важной задачей, стоящей перед государством, является совершенствование механизмов управления данной отраслью.

Для более полного понимания феномена сферы услуг были проанализированы работы современных авторов и выделены следующие точки зрения.

Так, Л.Г. Кухтинова [79] при исследовании проблем управления социальными услугами определила свойство двойственности услуг. Двойственность обусловлена тем, что процесс потребления и накопления является неотделимым. З.А. Мустафаева [103] уточнила понятие услуги, взяла за основу предшествующие знания, выявила свойства, критерии и этапы развития, что позволило в дальнейшем систематизировать причины и особенности формирования и развития сферы услуг. Также З.А. Мустафаевой [103] была выведена корреляция между сферой услуг и результатами экономической деятельности региона. Это проявлялось в том, что часть валовой добавленной стоимости производится именно в отрасли сферы услуг (более 50%), возросла покупательная способность населения, увеличилось количество занятых в сфере услуг, а также произошло расширение рыночных и нерыночных услуг как стимулятора реального сектора экономики. Таким образом, сфера услуг

напрямую влияет на экономические результаты деятельности субъектов Федерации.

В. Федыко и Г. Мирошник сформировали классификацию услуг по определенным признакам:

- по отраслям;
- по потребительской направленности;
- по степени материальности результатов;
- по массовости потребления;
- по сферам потребления [102].

Однако подходы к классификации общие и не отражают современную парадигму услуг.

Система сервисного комплекса имеет большую социальную, экономическую значимость, а его развитие напрямую связано с качеством жизни населения.

Стратегическими факторами развития сервисного комплекса является его ориентация на такие области, как финансы, коммуникация, информация с использованием новейших технологий.

Однако оценить развитие системы сервисного комплекса невозможно без рассмотрения изменений парадигмы услуг и понимания, какими свойствами обладают услуги. К свойствам относятся: неосвязаемость, что означает невозможность попробовать, увидеть услугу до момента ее получения; неразрывность производства и потребления, то есть сочетание процесса оказания и потребления результата услуги; несохраняемость – получение услуги в условиях реального времени, т.е. она не существует до момента ее предоставления; нестандартность или изменчивость качества, что говорит о высокой степени индивидуализации в соответствии с требованиями потребителя; неотделимость от источника оказания услуги и др.

Анализируя эволюцию сферы услуг, а также учитывая классификацию по нормам и стандартам России (ОКУН), предлагается следующее определение сервисного комплекса: совокупность услуг, существующих в современных

экономических отношениях, находящихся во взаимодействии между собой и обладающих вариативностью, соответствующих структуре платных услуг населению, в которых наибольший удельный вес занимают жилищно-коммунальные услуги (рисунок 1.2).

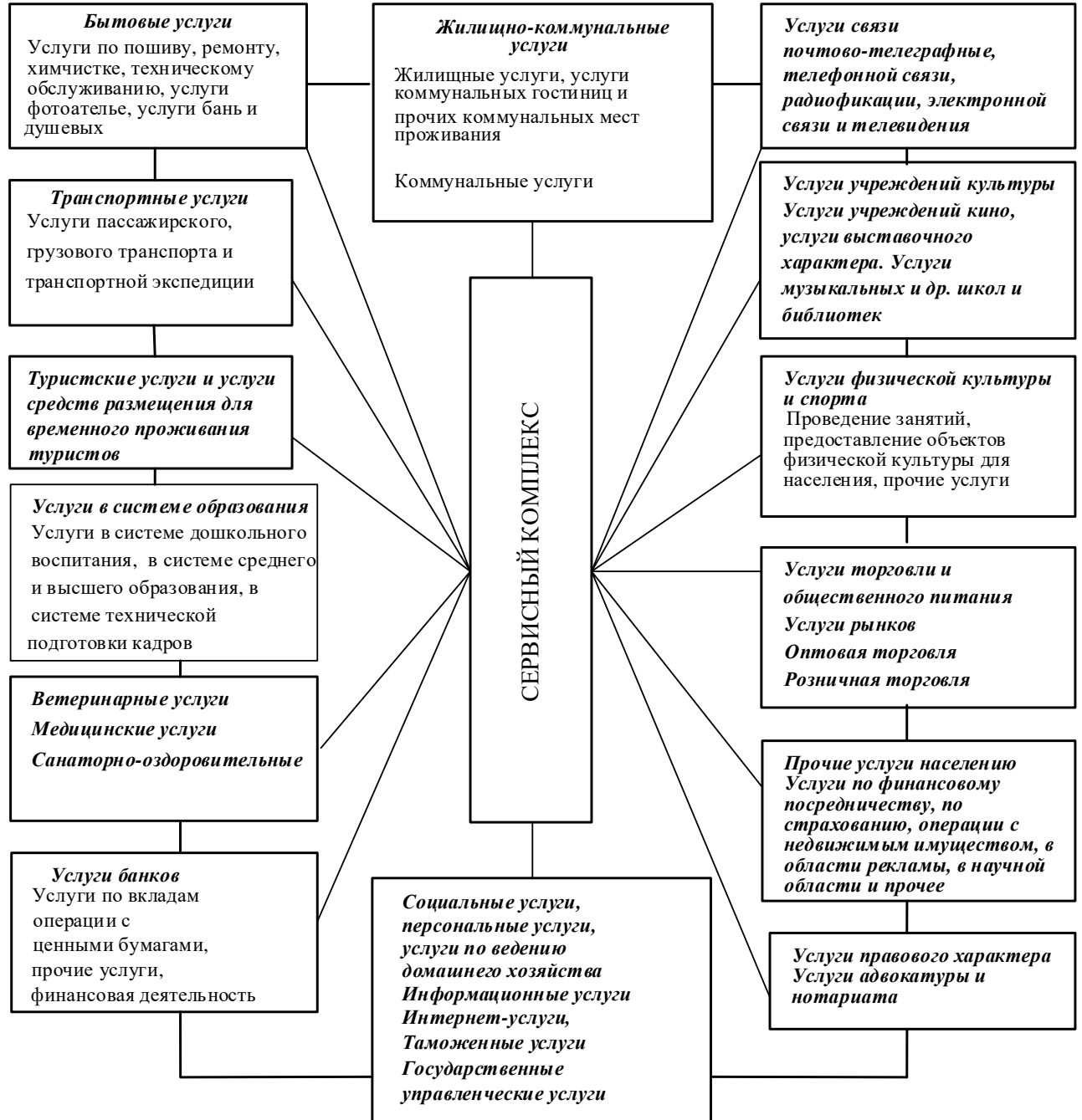


Рисунок 1.2 – Классификация сферы услуг в системе сервисного комплекса Российской Федерации

Источник: разработано автором по данным [67]

Российский рынок начал свое формирование в первой половине 1990-х годов. До этого времени большинство отраслей регулировалось государством, а в некоторых случаях само государство являлось поставщиком услуг. С началом реформ и по сегодняшний день рынок сферы услуг находится в процессе развития и расширения в связи с опережающим ростом предложений разнообразных услуг для потребителей.

Сфера услуг приобретает все большую значимость в формировании новой экономики. По расчетам Э. Василевского число занятых в сфере услуг в США составило в 2000 г. 18113 тыс. чел., в 2010 г. – 20850 тыс. чел., а к 2020 г. составит уже 23600 тыс. человек [21]. Это говорит о росте занятости по сравнению с 2000 г. с 15 до 30 %, что приводит к необходимости определения принципов мотивации и организации труда работников, занятых в данной сфере.

В современных исследованиях широко представлено такое понятие, как секторный подход к классификации отраслей экономики. К первичному сектору экономики относятся сельское хозяйство, добыча природного сырья, рыболовство, аграрно-промышленный комплекс. Он продолжался вплоть до начала Промышленной революции и занимал важное место в мировой экономике. К вторичному сектору экономики относятся обрабатывающая промышленность и строительство. Причиной перехода к вторичному сектору является улучшение техники в сельском хозяйстве и других отраслях и развитие промышленности, в связи с высвобождением рабочей силы и ресурсов. В соответствии с этим подходом к третичному сектору экономики относятся транспортные, коммунальные и складские услуги. Далее следуют торговля и финансы, операции с недвижимостью, пятеричный сектор – образование, здравоохранение, исследовательская деятельность и другие [131].

Важным критерием, на основании которого происходит отнесение услуги к тому или иному сектору, является определение уровня ее нематериальности, т.е. неосвязаемости услуги в процессе ее предоставления. Услуги, входящие в пятеричный сектор, являются абсолютно нематериальными как в процессе предоставления, так и в качестве результата.

Сфера услуг включает в себя воспроизводство различных видов услуг, которые могут быть оказаны предприятиями, фирмами и физическими лицами. В современной экономике сфера услуг – это одна из быстро развивающихся сфер экономики, охватывающая такие виды деятельности, как торговля, транспорт, финансирование, страхование и т.д.

Необходимость перестройки экономики России в пользу увеличения доли сферы услуг связана, в первую очередь, с удовлетворением потребностей и интересов населения. Таким образом, увеличение доли сферы услуг предопределило стратегию развития современного российского общества в части совершенствования сервисной экономики, основной целью которой является подъем сферы сервиса на новый уровень, соответствующий мировым стандартам, а также с целью улучшить систему услуг.

В прогнозном значении существующих среднесрочных программ РФ предлагаются несколько статистических вариантов по изменениям в экономике в будущем. Однако нет никаких гарантий, что инновации обеспечат развитие высокотехнологичного сектора экономики, образования, здравоохранения и ЖКХ.

Конечно же, актуальной остается дискуссия о проблемах развития сервисного комплекса. В первую очередь, это говорит о важности исследования теоретических основ процесса роста сервисного комплекса. В большинстве развитых стран мира доля сферы услуг в ВВП приближается к 70 %, в то время как доля промышленности и сельского хозяйства сокращается, что определенно связано с развитием постиндустриальной экономики и увеличением численности занятых в сервисном секторе. В разные годы в зависимости от уровня развитости страны доля занятых в сфере услуг превышала 50 % [167]. В России это произошло в 1995 г.

В период формирования концепции сервисной экономики учеными предлагались такие термины как экономика сферы обслуживания, экономика услуг, экономика сферы услуг и др. [131]. Большую долю во всех услугах занимали информационные и компьютерные, услуги менеджмента и маркетинга, образовательные, строительные, финансовые и др. Именно эти отрасли оказали

решающее воздействие на развитие интернационализации услуг. Среди крупнейших транснациональных компаний присутствуют коммерческие банки, компьютерные фирмы, организации рекламного бизнеса, мобильной связи и транспорта.

И хотя именно развитие системы сервисного комплекса послужило толчком в глобализации сферы услуг, в нормативно-правовых документах до сих пор отсутствует определение системы сервисного комплекса. Поэтому на основе исследований можно определить ее как совокупность услуг, существующих в экономических отношениях, и связей между ними. В России наибольший удельный вес в сервисном комплексе занимают жилищно-коммунальные услуги и составляют 21,2 % [134].

По своей функциональной сущности, сфера жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) имеет ярко выраженную социальную направленность, которая проявляется в предоставлении жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) большей части населения страны.

ЖКХ до 1991 года имело особенности централизованного предоставления услуг. Жилищный фонд распределялся согласно потребностям людей в жилье, кредитная система практически не работала. Коммунальные услуги предоставлялись государственными предприятиями, которые были монополистами в своей сфере деятельности, однако их деятельность была убыточна и функционировала за счет дотаций государства.

Затянувшийся спад экономики ухудшил результирующие показатели деятельности в жилищно-коммунальном хозяйстве. Обострение жилищных и коммунальных проблем напрямую связано с отсутствием внимания к проблемам сферы ЖКХ со стороны государства и частных инвесторов. Сегодня ЖКХ существует преимущественно за счет дотаций из федерального, регионального и муниципальных бюджетов.

Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль перестало быть объектом наблюдений Росстата с 2004 г., после перехода с Общероссийского классификатора отраслей народного хозяйства (ОКОНХ) на Общероссийский

классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД). При этом ЖКХ, естественно, по-прежнему представляет собой важнейшую сферу экономики. До 2004 г. отрасль подразделялась на жилищное и коммунальное хозяйство¹. В настоящее время это разделение так же актуально.

В общероссийском классификаторе видов экономической деятельности жилищно-коммунальным услугам посвящены два раздела [108].

1. Раздел Е – Производство и распределение электроэнергии, газа и воды.

2. Раздел О – Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг.

В связи с тем, что данные разделы являются весьма обширными и не отражают специфику оказания услуг, а только деятельность по производству услуг, это затрудняет учет деятельности по оказанию жилищно-коммунальных услуг и потребления ресурсов при производстве и оказанию данного вида услуг.

Жилищное хозяйство [132] (в ОКВЭД это часть раздела «Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг», часть раздела «Гостиницы и рестораны» и некоторые другие подразделы) включает в себя следующие виды жилищных услуг:

- предоставление жилой площади (в т.ч. услуги гостиниц (мотелей);
- вывоз мусора;
- лифтовое хозяйство;
- техническое обслуживание жилых помещений;
- капитальный ремонт жилых помещений.

Коммунальное хозяйство [17] (в ОКВЭД это часть раздела «Производство и распределение электроэнергии, газа и воды» и часть раздела «Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг») включает в себя следующие виды коммунальных услуг:

- центральное отопление;

¹ Также в отрасль ЖКХ включались непроизводственные виды бытового обслуживания населения (бани, парикмахерские, клининг, похоронные бюро; организации, осуществляющие управление предприятиями бытового обслуживания населения). Эти виды услуг в ОКВЭД относятся преимущественно к разделам «Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг» и «Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг».

- обеспечение электроэнергией;
- газоснабжение;
- водоснабжение (в т.ч. горячее);
- канализация.

Рассмотрим степень износа основных фондов по видам экономической деятельности, относящимся к сфере ЖКХ (таблица 1.2).

Таблица 1.2 – Степень износа основных фондов в РФ на конец года по видам экономической деятельности по полному кругу организаций, в %

Показатель	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Все основные фонды	43,5	45,2	46,3	46,2	45,3	45,3	47,1	47,9	47,7	48,2	49,4	47,7	48,1
Производство и распределение электроэнергии, газа и воды	55,6	52,2	51,4	52,7	51,2	50,7	51,1	50,5	47,8	47,6	47,3	44,5	45,6
Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг	42,9	39,8	42,5	40,0	40,7	43,4	44,5	43,5	44,9	45,0	44,9	40,8	41,0

Источник: составлено автором по данным [49]

Рассмотрим уровень инвестиций в основной капитал по видам экономической деятельности, относящимся к коммунальному хозяйству (таблица 1.3).

Таблица 1.3 – Инвестиции в основной капитал по видам экономической деятельности, относящимся к коммунальному хозяйству, в млн руб.

Показатель	2005	2010	2013	2014	2015
Распределение газообразного топлива	49551,9	27708,5	47232,4	55686,6	63918,0
Распределение пара и горячей воды (тепловой энергии)	10681,3	15857,9	33217,6	21425,6	28246,6
Распределение воды	18350,3	53330,2	57986,9	70578,5	41851,0
Сбор сточных вод, отходов и аналогичная деятельность	25966,6	55619,0	67190,0	60602,9	59626,3
Предоставление персональных услуг	8589,8	8725,5	10676,5	5752,4	5223,9

Источник: составлено автором по данным [49]

По данным официальной статистики уровень износа основных средств имеет нестабильную динамику, но в последнее десятилетие уменьшается. Уровень инвестиций за этот же период увеличился. Однако существенных изменений в улучшении ситуации с износом основных средств не произошло. Это связано с обновлением основных фондов предприятий поставщиков, но не с улучшением ситуации с инфраструктурой.

Так, доходы организаций, сферы ЖКХ в период с 2006 по 2013 г. увеличились более чем в два раза – с 1 531,5 до 3 698 трлн руб. [49]. Однако качество предоставляемых услуг продолжает оставаться на низком уровне и не отвечает ни запросам граждан, ни современным требованиям и установленным нормативам.

Основным объектом управления в сфере ЖКХ является жилищный фонд, объем которого за исследуемый период вырос немногим более чем на 10 % (с 3 003 до 3 345 млн м²). При этом, однако, объем аварийного жилищного фонда вырос почти в два раза – с 12,7 до 22,4 % от общего объема жилищного фонда, находящегося в эксплуатации [49]. Другими словами, в нашей стране не выполняются условия простого воспроизводства жилищного фонда, согласно которым объемы вновь построенного и введенного в эксплуатацию жилья должны быть равны объемам ветхого и аварийного жилья, выводимым из эксплуатации за один и тот же период. Одновременно с этим потребительские цены на данные услуги из расчета на одного человека в месяц выросли почти в 2,5 раза – с 815,9 руб. в 2006 г. до 1 962 руб. в 2013 г. [49]

Ускоренная модернизация и реформирование сферы ЖКХ являются основными задачами государства. Для достижения эффективности работы предприятий и улучшения качества жизни населения первостепенными векторами развития являются повышение энергоэффективности при эксплуатации жилищного фонда, совершенствования коммунальной инфраструктуры, достижения прозрачности в установлении тарифов на услуги, а также повышение качества предоставляемых жилищных и коммунальных услуг.

Изменения, которые претерпела экономика за годы реализации реформы жилищно-коммунального хозяйства, направлены, в первую очередь, на повышение качества и надежности предоставляемых населению услуг. Таким образом, основными приоритетами государственной политики в исследуемой отрасли являются следующие:

- 1) повышение энергоэффективности и модернизации объектов жилищно-коммунального хозяйства;
- 2) повышение комфортности условий проживания;
- 3) строительство коммунальной инфраструктуры и использование эффективных технологий при модернизации жилищного фонда.

Выполнение перечисленных приоритетов позволит повысить надежность жилищно-коммунальных услуг, предполагающих благоприятные условия проживания и бесперебойное предоставление таких услуг, как водоснабжение и водоотведение, электроснабжение и газоснабжение, предоставление теплоэнергии и другие услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ и санитарными нормами и правилами.

Именно качественное развитие жилищно-коммунального хозяйства будет являться источником экономического развития регионов, а сбалансированность отношений между потребителями и производителям жилищно-коммунальных услуг позволит добиться поставленных целей и задач в реформе путем обеспечения доступности потребителю качественных услуг, а производителю обеспечат доходность от предоставляемых услуг.

Сфера жилищно-коммунальных услуг как социальная организационно-экономическая категория включает в себя две основные составляющие: жилищную и коммунальную.

Сферу услуг стоит рассматривать с точки зрения экономического понятия «сфера деятельности» и социального понятия «человек». Таким образом, жилищно-коммунальное хозяйство как часть сферы услуг можно считать социально-экономической категорией, которая включает в себя две основные категории.

Первая – это жилищная составляющая, которая определяется категориями «жилое помещение», «нормы площади» и др. Жилище удовлетворяет потребности людей, связанные с комфортным проживанием, желанием иметь свой дом, а также с необходимостью накопления и сохранения материальных и духовных ценностей.

Вторая – это коммунальная составляющая, которая, как и жилье, обеспечивает комфортность проживания. Однако она направлена уже на удовлетворение физиологических потребностей, например, гигиенического характера, и удовлетворяет потребности более высокого порядка, связанные с развитием индивидуума.

ЖКХ традиционно рассматривают как единую отрасль, однако она состоит из двух самостоятельны подотраслей, имеющих свои экономические и технические особенности: жилищное хозяйство – сфера экономики и часть хозяйства страны, которая обеспечивает содержание в надлежащем состоянии и функционирование жилищного фонда; и коммунальное хозяйство – многоотраслевая комплексная сфера хозяйствования, в которую входят предприятия, специализирующиеся на предоставлении услуг тепло-, электро-, газо-, водоснабжения и водоотведения.

Такое разделение принято в силу кардинальной разницы в принципах формирования и функционирования данных рынков услуг.

Качественные условия жизни напрямую зависят от состояния окружающей среды и развития инфраструктуры. В благосостоянии населения, прежде всего, заинтересовано государство, а регулирование деятельности сферы услуг помогает в достижении этой цели.

Исследуя теории мотивации [89, 98, 171, 186, 188], можно сделать вывод об увеличении индивидуализации потребностей населения в качественных жилищно-коммунальных услугах. Это связано с тем, что предоставление жилищно-коммунальных услуг имеет эффект мультипликации, т.е. стимулирует экономику в целом и развитие других отраслей реального сектора экономики. Ученые других стран, также стремятся уделить должное внимание развитию

системы жилищно-коммунального хозяйства и совершенствованию методов его регулирования.

Жилищные и коммунальные услуги отличаются от других сфер деятельности своими свойствами, среди которых можно выделить следующие:

– в жилищных и коммунальных услугах нуждаются представители всех социальных слоев населения вне зависимости от их материального благополучия, а потребляемый объем услуг зависит от процессов, на которые они используются, а не от их цены, т.е. их свойством является всеобщий и обязательный характер;

– жилищно-коммунальные услуги являются общественным благом, поэтому они должны быть доступны всем, кто в них нуждается, независимо от платежеспособности, так как общедоступность услуг является показателем комфортности быта, т.е. свойством является неотложность и незаменимость услуг;

– жилищно-коммунальные услуги должны предоставляться регулярно, с той периодичностью, которая необходима потребителям, поэтому следующее свойство – это индивидуальность данной услуги;

– последним свойством можно выделить уникальность, обусловленную невзаимозаменяемостью.

1.2 Факторы развития жилищно-коммунального хозяйства в России

Сфера ЖКХ является важным индикатором, с помощью которого характеризуется эффективность социально-экономической политики в стране. Повседневные потребности населения сосредоточены именно в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Нет ни одной сферы отношений, которая не была бы связана с ЖКХ.

Состояние здоровья населения, качество жизни и социальный климат напрямую зависят от условий жизнедеятельности человека. Предоставление

потребителям услуг по электроснабжению, горячему и холодному водоснабжению, услуг связи, транспорта и других представляет собой важную часть территориальной инфраструктуры. Отсутствие тепла, воды или достойного жилья даже в небольших масштабах может привести к социальной катастрофе [18].

Для рассмотрения особенностей функционирования ЖКХ необходимо:

1. Определиться с понятием и структурой жилищно-коммунального хозяйства.

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой материальную часть производства, является средством производства, так как в условиях взаимодействия появляется продукт труда, который предоставляется как услуга жилищно-коммунального хозяйства. Таким образом, основываясь на данном понимании составляющих системы, можно проанализировать подсистемы жилищно-коммунального хозяйства и выделить их по определенным признакам и подотраслям. Так, Э.В. Коровин [73] выделяет в составе ЖКХ следующие подотрасли:

- жилищное хозяйство (жилищный фонд);
- водоснабжение и водоотведение;
- электро-, тепло-, газоснабжение (коммунальная энергетика);
- городской транспорт;
- дорожное хозяйство и дорожно-транспортное строительство;
- санитарная очистка территории;
- бытовое обслуживание;
- уличное освещение и др.

Таким образом, жилищно-коммунальное хозяйство следует рассматривать как сложную предпринимательскую систему, которая представляет собой совокупность учреждений, предприятий и организаций, ведущих предпринимательскую деятельность, направленную, в свою очередь, на удовлетворение потребностей населения в услугах ЖКХ.

Также необходимо отметить, что система жилищно-коммунального хозяйства обладает организационно-структурным построением, опирается на выработанные механизмы функционирования и развития, а также характеризуется социальным смыслом.

Основываясь на вышесказанном, систему ЖКХ можно рассматривать с различных позиций: с производственной, социальной, рыночной и организационной, и именно в этом пространстве существуют факторы, которые влияют на качественный уровень жилищно-коммунальных услуг в городе.

2. Проанализировать этапы реформирования сферы ЖКХ.

Реформа ЖКХ началась в 1991 г. и включает пять этапов.

Первый этап (1991–1998 гг.). Его основной целью было улучшение жилищных условий населения, поддержка частной собственности, развитие гарантий в рамках жилищных прав у населения, создание конкуренции в сфере ремонта и обслуживания жилых помещений. Для данного периода характерно снижение дотаций от государства, что привело к переходу к рыночной экономике в жилищной сфере. Можно выделить несколько нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность данного этапа реформирования. К таковым относится ФЗ «Об основах жилищной политики» [55], постановление Правительства РФ «О программе демонополизации и развитии конкуренции на рынке жилищно-коммунальных услуг» [124], подпрограмма «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса РФ» [126].

Второй этап (1998–2004 гг.) продолжал программу демонополизации на рынке жилищно-коммунальных услуг (далее – программа). Задачей программы было укрепление отношений между поставщиками услуг и потребителями, развитие договорных отношений между ними и привлечение в отрасль различных форм собственности. Однако в 1998 г. финансовый кризис затормозил процесс выполнения программы и, как следствие, развитие реформ в жилищном секторе. Были откорректированы сроки исполнения, а из-за падения доходов населения и резкого снижения уровня жизни предприятия недополучали свои доходы. В итоге для преодоления кризиса была сформирована программа модернизации ЖКХ,

основными положениями которой являлись привлечение средств в сферу ЖКХ, снижение издержек и одновременное увеличение качества услуг, поддержка незащищенных слоев населения при оплате коммунальных платежей и другие. Конечно, государство играло немаловажную роль в поддержке данной реформы и развитии ЖКХ в целом.

Третий этап (2004–2010 гг.) был нацелен на стабилизацию сферы жилищно-коммунального хозяйства. В качестве мероприятий по стабилизации рассматривались повышение энергоэффективности, а также заинтересованности инвесторов в отрасли, изменение структуры кредиторской задолженности, оплата гражданами жилищно-коммунальных услуг в полном объеме и другие. Далее последовали серьезные институциональные изменения и передача прав и обязанностей Министерству регионального развития. В 2007 г. федеральным законом был утвержден Фонд содействия реформированию ЖКХ, задачей которого стало обеспечение безопасных и комфортных условий проживания, стимулирование органов власти к разработке и реализации программ капитального ремонта, а также формирование критериев для выделения субъектам денежных средств на проведение капремонта.

Четвертый этап (2010–2013 гг.) основан на разработанной программе модернизации и реформирования ЖКХ на период до 2020 г. с целью проведения капитальных ремонтов, которые отвечают требованиям энергоэффективности и снижения уровня износа основных фондов, а также формированию экономической устойчивости ЖКХ. Для выполнения поставленных задач было создано Федеральное агентство по строительству и жилищно-коммунального хозяйству [118]. Также в 2012 г. были внесены изменения в Жилищный кодекс РФ и введен раздел об организации и проведении капитального ремонта с утверждением регламента финансирования [50]. В 2013 г. было основано Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ [115] и начался постепенный ввод системы капремонта с частичным софинансированием населения.

Пятый этап (2013 г. – настоящее время) основан на переходе обязательств финансирования капремонта к самим владельцам с участием государства и органов местного самоуправления в виде субсидий. Определение финансирования основано на принципе оказания помощи жилищному фонду, в отношении которого не выполнены обязательства по проведению капитального ремонта. Сюда входят не только инженерные работы и технологические действия, но и финансовые системы по устранению физического износа, повышению качества услуг и энергоэффективности.

3. Рассмотреть понятия рынка жилищно-коммунальных услуг.

Для понимания особенностей функционирования сферы ЖКУ необходимо тщательное исследование экономической сущности интересов субъектов данного рынка. В рамках данного исследования к субъектам рынка следует отнести определенные группы со стороны спроса и предложения (рисунок 1.3).



Рисунок 1.3 – Сущность экономических интересов субъектов рынка ЖКУ

Источник: составлено автором

4. Изучить основные субъекты рынка ЖКХ.

Жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой многоотраслевую сферу хозяйствования. В нее входят организации и предприятия, основными видами деятельности которых, является содержание жилищного фонда в надлежащем состоянии, то есть производители жилищных услуг, а также предприятия, которые предоставляют тепло, электричество, газ и воду, то есть производители коммунальных услуг. Все эти предприятия работают в сложных условиях внешней среды.

Жилищно-коммунальное хозяйство является сложной системой, в сферу функционирования которого входят бытовое и коммунальное обслуживание населения, жилищное хозяйство, благоустройство и т.д. Для регулирования такой системы необходимы инструменты и средства, которые обеспечат ее эффективное функционирование.

За последние десятилетия реформирования отрасли ЖКХ были сформированы стратегические задачи и определены целевые приоритеты комплексной модернизации [159]. Однако остался еще ряд проблем и недостатков, которые подтверждают, что сфера ЖКХ еще не вышла на стабильный уровень развития. Для этого необходимо определить факторы, которые обеспечили бы эффективность комплексной модернизации и развития данной сферы.

Условно факторы можно разделить на внешние и внутренние. Внешние факторы, такие как уровень инфляции, система налогообложения и институциональная среда, присутствуют на всех уровнях системы, воздействуют на процессы функционирования элементов жилищно-коммунального хозяйства.

Индексы потребительских цен и динамика потребительских тарифов относятся к инфляционным факторам и не могут регулироваться органами власти в полной мере. Согласно действующему законодательству, тарифы устанавливаются на уровне региона, однако их формирование часто происходит без должного обоснования, что ведет к повышению расходов населения на оплату коммунальных услуг. На величину тарифов так же влияют многие факторы, такие

как высокая изношенность коммунальной инфраструктуры, необоснованные затраты на текущий ремонт и др.

«Социальные факторы являются в подавляющем большинстве управляемыми, т.к. их уровень и динамика зависят от активности системы управления по их регулированию.

Технические факторы также являются по большей мере управляемыми, с помощью которых регион в полной мере может осуществлять регулирование развития всего регионального ЖКХ» [35].

Развитие финансовых институтов является важной частью процесса модернизации жилищно-коммунального хозяйства, однако, из-за отсутствия притока частных инвестиций, реализация проектов по модернизации не осуществляется на должном уровне. Улучшить состояние ЖКХ невозможно только за счет государства, а частности из-за ограничения его роли в некоторых процессах развития и функционирования ЖКХ. Большая часть полномочий принадлежит органам местного самоуправления, которые не имеют достаточно финансовых и других ресурсов для получения должного эффекта улучшения работы предприятий ЖКХ. В настоящее время хозяйствующие субъекты и население покрывают потери энергоресурсов и проблемы коммунальной инфраструктуры за счет включения данных затрат в стоимость тарифов на услуги, а в отсутствии действующего института финансового регулирования по привлечению инвестиций, ожидать снижения тарифа за счет экономического эффекта не представляется возможным.

Цели модернизации и развития ЖКХ определены в Стратегии развития [159], а успешность выполнения данной Стратегии напрямую связана с рядом факторов, которые влияют на ее эффективность. Под основными такими факторами мы будем понимать следующие:

1. Привлечение частного капитала для развития предпринимательства. Залогом успеха модернизации сферы ЖКХ является инвестирование в отрасль. ЖКХ предоставляется всем и повсеместно, что говорит о постоянном и стабильном спросе, а в связи с урбанизацией данный сектор постоянно

расширяется и представляет собой рынок с возможностями получения дополнительной прибыли.

2. Передача жилищного фонда эффективным собственникам. В связи с изменениями, внесенными в Жилищный кодекс РФ, особое значение имеет увеличение полномочий собственников по управлению жилищным фондом и организации капитального ремонта, по улучшению контроля за эксплуатацией.

3. Применение инновационных технологий для модернизации коммунальной инфраструктуры.

4. Регулирование расчетных центров за поставку жилищно-коммунальных услуг в части улучшения правовых отношений между поставщиками и потребителями.

5. Для качественного регулирования обеспеченности потребителей водой, газом, теплом и электричеством необходим переход на долгосрочное тарифное регулирование.

6. Для повышения качества предоставления услуг необходимо внедрение мероприятий, направленных на экономию всех видов предоставляемых ресурсов, что будет стимулировать потребителя на эффективное использование услуг.

Реализация данных факторов повысит эффективность развития и модернизации сферы ЖКХ, однако для успешной реализации необходимо усилить долю государства и вовлеченность собственников жилья и органов управления для преодоления кризисной ситуации в исследуемой отрасли.

Глобальное развитие и преобладание сферы услуг над другими сферами производства привело к необходимости разграничения системы регулирования, в том числе и в исследуемой жилищно-коммунальной сфере, разделив систему регулирования на три уровня: макро-, мезо- и муниципальный.

На макроуровне утверждаются тарифы на газо- и электроснабжение, а также федеральные стандарты стоимости жилищно-коммунальных услуг. Правительство РФ устанавливает ценообразование в сфере ЖКХ, определяет правила ремонта и содержания жилья, а также правила оказания и объем коммунальных услуг. На уровне субъекта Федерации определяются региональные

стандарты стоимости ЖКУ, а также региональные тарифы на услуги тепло- и электроснабжения. Также на уровне субъектов утверждаются стандарты оплаты жилищных и коммунальных услуг. На муниципальном уровне утверждаются тарифы на водоснабжение, газоснабжение и теплоснабжение. Также на уровне хозяйствующего субъекта производится обоснование затрат, входящих в тарифы жилищных услуг и услуг теплоснабжения.

Все описанные признаки и особенности жилищно-коммунального хозяйства определили необходимость рассмотрения его как системного объекта и использования системного подхода при анализе данной системы жизнеобеспечения. Жилищно-коммунальное хозяйство выполняет множество функций по обеспечению нормальной жизнедеятельности человека, а также социальную миссию и призвано реализовать хозяйственные, духовные, бытовые и другие потребности. Современное состояние жилищно-коммунального хозяйства и существующие в данной сфере проблемы не позволяют в полной мере реализовывать его социальные функции.

1.3 Теоретико-методологическая сущность системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг

Необходимость и социальная значимость регулирования сферы жилищно-коммунальных услуг объясняется тем, что эти услуги обеспечивают физиологические потребности, потребности безопасности людей. Соответственно, вступая в эпоху «постиндустриальной экономики», не думать о качественном удовлетворении потребностей низшего уровня без участия государства нельзя, так как именно государство должно обеспечить потребности социального (низшего) уровня иерархии потребностей человека с целью развития потребностей более высокого уровня.

При исследовании необходимости регулирования сферы коммунальных услуг необходимо ознакомиться с позициями современных отечественных исследователей, которые изучали методы регулирования предоставления этих услуг. Точки зрения авторов, исследовавших методы регулирования ЖКУ, представлены в таблица 1.4.

Таблица 1.4 – Особенности методов регулирования предоставления коммунальных услуг, по мнению современных отечественных исследователей

Автор	Методы регулирования
Кухтина Л.Г.	Коммунальные услуги не рассматриваются как социальные, однако для управления социальными услугами предлагается экономический механизм
Христофорова И.В.	Предлагается использовать инструменты взаимодействия государства и бизнеса с учетом внедрения научной составляющей, а именно применения новых технологий и современных инновационных систем, при этом рынок коммунальных услуг отдельно не рассматривается
Мустафаева З.А.	Жилищно-коммунальное хозяйство определяется как важная социальная отрасль наравне со здравоохранением. Предлагается использовать индикативный подход, который позволил бы выявить закономерности изменений в отрасли, определить императивы и направления развития. Отдельно коммунальные услуги предлагается регулировать с помощью государства в связи с отнесением их к нерыночным услугам
Ряховская А. и Таги-Заде Ф.	В связи с тем, что коммунальные услуги предоставляются на монопольном рынке, определено, что предоставление социально значимых услуг без государственного регулирования нецелесообразно
Дружинин Н.Л.	Государство должно разработать «...обширную государственную программу по насыщению рынка в сфере ЖКХ значительным числом новых участников. Важная задача – создать стимулы и условия для появления этой предпринимательской группы...»
Савотина С.В.	Основными методами регулирования государства выступают распорядительные документы федерального, регионального и муниципального уровня. Мощным инструментом воздействия на регионы может быть только способность к быстрой адаптации и изменению таких документов.

Источник: составлено автором по данным [43, 70, 79, 86, 103, 139, 172]

Таким образом, можно сделать вывод, что процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг должен регулироваться на макроуровне, так как от условий проживания и качества предоставления услуг зависит уровень воспроизводства населения, что является государственной задачей. Для обеспечения населения качественными услугами необходимо обновить и модернизировать основные фонды. Сюда относятся здания, линии теплоснабжения, водоснабжения и электропередач и объекты коммунального назначения.

Качественное и своевременное доведение жилищно-коммунальных услуг до потребителя – показатель современного развитого общества, определяющий условия жизнедеятельности человека, от которого зависит состояние здоровья, качество жизни и социальный климат.

Модель такого типа рынка, как естественная монополия, возникает в тех случаях, когда отсутствие конкуренции представляется более эффективной для удовлетворения спроса, а также в силу технических особенностей. Так и сфера жилищно-коммунального хозяйства, включающая в себя энерго-, тепло-, газо-, водоснабжение и водоотведение, имеет в своем составе инфраструктурные сети, замена которых на альтернативные объекты не представляется возможной. Потребитель же не может отказаться от услуг на какой-либо срок, так как услуги, производимые и предоставляемые предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, жизненно необходимы для большинства населения страны. Однако в случае монополии предприятий ЖКХ есть одна особенность. Здесь она локальная, и потребители услуг пользуются только услугами тех предприятий, чьи сети расположены на конкретной ограниченной территории.

Жилищно-коммунальные услуги обладают таким свойством, как неисключаемость. Предприятия, предоставляющие эти услуги, общественно полезны, а низкая эластичность спроса на услуги и социальная значимость коммунальных услуг позволяют считать производство этих услуг общественным благом. Отсутствие регулирования может привести к генерации общественных издержек, поэтому установление контрактных отношений с привлечением

государства является объективной необходимостью. Однако следует разработать систему взаимодействия интересов между экономическими субъектами, предоставляющими жилищно-коммунальные услуги, и государством.

Для начала необходимо определить заинтересованные стороны. Ими являются органы тарифного регулирования, муниципалитет, работники предприятий, потребители жилищно-коммунальных услуг, к которым относятся население и организации, и поставщики ресурсов. Все перечисленные субъекты имеют различные цели и интересы, а их отношения закреплены контрактами, в которых определены ожидания всех участников рынка сферы услуг. Качественное взаимодействие всех участников обеспечивает эффективность работы жилищно-коммунальных предприятий.

Система регулирования локальных монополий реализуется посредством организации работы муниципальных предприятий. В европейских странах монопольные предприятия являются объектами государственной собственности. В США ЖКУ, предоставляемыми государственными предприятиями, пользуются 75% населения. В разных странах различается процент работников, занятых на предприятиях сферы услуг. В США работники государственных компаний составляют 28 %, в Германии – 43 %, в Швейцарии – 60 %, в Японии – 20 % [189].

В России же большинство субъектов локальной естественной монополии, предоставляющих коммунальные услуги, являются муниципальными унитарными предприятиями, что только усиливает проблемы регулирования ценообразования на предоставляемые услуги.

Согласно теории «провалов рынка» [11], государство может и должно регулировать предприятия естественных монополий, однако при этом необходимо учитывать, что вмешательство государства в экономику приводит к «провалам государства», которые возникают из-за нехватки информации, необходимой для эффективного регулирования, либо из-за влияния со стороны субъектов, представляющих интересы регулируемых отраслей.

Из-за сдерживания цен на услуги естественных монополий на уровне средних издержек растут трансакционные и трансформационные издержки в

связи с низким стимулом экономии расходования ресурсов в условиях, которые устанавливает государство, а не рынок.

Фирмы, функционирующие в условиях естественных монополий, не заинтересованы во внедрении новых технологий или оптимизации организационной структуры, что приводит к увеличению трансакционных издержек. Таким образом, оптимизация финансовых и материальных потоков не входит в задачи предприятия, а сверхприбыль распределяется внутри фирмы.

В сфере жилищно-коммунальных услуг присутствуют все виды собственности: общественная, частная и смешанная, однако государственная форма присутствует в различных выражениях. Процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг реализуется в общественном секторе экономики, где функциями государства являются распределение доходов и ресурсов, что в очередной раз доказывает необходимость государственного управления и регулирования.

Деятельность государственных структур дает гарантии доступности и обеспечения населения жизненно важными услугами, а также привлечения частного сектора в процесс предоставления услуг, и как следствие такой синергии, приведет к повышению эффективности и качества функционирования предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

Предлагаемый механизм должен основываться на стандартах оплаты жилищно-коммунальных услуг, опираться на способы оценки качества услуг и учитывать многоуровневую систему регулирования.

При этом модель механизма должна включать в себя несколько составляющих элементов, таких как:

- система формирования тарифов;
- система нормативов потребления услуг и затрат;
- система управления сферой услуг на муниципальном уровне;
- система взаимодействия с клиентами.

Методы управления в ЖКХ обусловлены культурой управления в стране и ее экономическими особенностями.

Рассматривая исторический этап в сервисном комплексе, можно сделать следующий вывод: в начале XX века многие развивающиеся страны пошли по пути создания государственных монополий, которые могли предоставлять коммунальные услуги.

Уже во второй половине XX века политики пришли к выводу о неэффективности таких поставщиков с точки зрения доступности этих услуг для населения. В 80-90-е годы было определено, что предприятия, находящиеся в условиях конкурентной среды, работали более эффективно и были меньше подвержены оппортунизму. В этот период развития рыночной экономики предприятия стремились получить максимальную прибыль и четко контролировали свои затраты, развивали инфраструктуру и всячески способствовали использованию инноваций. Другие страны также начали использовать конкуренцию в тех секторах коммунального комплекса, где это было возможно, для обеспечения стабильности работы предприятий и возможности регулирования цены, и как следствие, повышение доступности данного вида услуг для населения.

Стандартной является практика создания регулирующих органов для улучшения работы сферы ЖКХ в отличие от полного отсутствия регулирования. Это означает, что регулирующие органы как правило, сосредоточены на контроле состояния рынка и содействуют развитию конкуренции, хотя регуляторам часто поручается обеспечивать доступность услуг и расширение системы, повышать экономическую эффективность, привлекать капитал в сектора, улучшать устойчивость сектора, а также увеличивать государственные доходы от лицензирования и соглашений.

Различные теории регулирования экономики уже давно являются предметом научных исследований. Существующие две основные теории по вопросам регуляторной политики разделяются на позитивную и нормативную теории.

Основная цель позитивной теории [163] – это исследование вопроса, почему происходит регулирование. Внутри теории рассматриваются рыночные силы и

групповые интересы, которые описывают взаимодействие между заинтересованными сторонами, возникающие в процессе регулирования. Присутствует также теория правительственного оппортунизма, определяющая ограничения при предоставлении услуг потребителям.

Основными выводами данной теории, отвечающими на вопрос, почему происходит регулирование, являются следующие:

- в процессе согласования интересов между правительством и населением необходимо преодолевать информационную асимметрию;
- в случаях неэффективной конкуренции или полного ее отсутствия население заинтересовано в защите от рыночных сил;
- предприятия заинтересованы в защите от конкурентов и правительственного оппортунизма.

Нормативная теория регулирования [163] рассматривает, каким образом регулирующие органы могут поощрять конкуренцию, как минимизировать затраты в условиях асимметрии информации, какие стимулы повышения производительности можно предложить предприятиям, как разработать экономически эффективные структуры цен на услуги и повысить уровень доверия к системе регулирования.

Вопрос об асимметрии информации рассматривается также в теории принципал-агента [140] и определяет, что предприятие более осведомлено о своих усилиях и возможностях, чем регулирующий орган. В данной теории правительство – это принципал, а предприятие – агент. Применение данной теории используется как стимулирующее регулирование. Принципал стремится регулировать агента с помощью законов, контроля бюджета, через требования прозрачности информации, а не с помощью определенных стимулов.

Есть и другой вид отношений между клиентами и правительством (регулятором). Здесь взаимодействие идет через процессы регулирования и политические процессы.

Усовершенствование и модернизация жилищно-коммунального хозяйства – важнейшая составляющая всего спектра проводимых государством реформ. ЖКХ

одна из немногих отраслей экономики, где так тесно переплелись технические, экономические, социальные и политические аспекты, непосредственно затрагивающие интересы каждого жителя страны. Это необходимо учитывать при разработке комплекса мероприятий по совершенствованию системы управления ЖКХ, а именно Повышение роли контрольных функций органов местного самоуправления. Деятельность контрольно-инспекционных подразделений должна быть направлена не только на обеспечение эффективности регулирования сферы жилищно-коммунальных услуг. Она должна быть органично интегрирована в общую систему государственного регулирования; обеспечивать координацию и взаимодействие муниципальных образований с другими органами государственного регулирования в сфере ЖКХ и экономики в целом.

Рассмотрев теории регулирования, под механизмом государственного регулирования мы будем понимать совокупность инструментов и методов, с помощью которых контролируются предприятия и регулируется функционирование объекта исследования.

Построение механизма основано на реализации следующих этапов:

1. Формирование системы полномочий и их распределение на всех уровнях для субъектов регулирования.
2. Формирование концепции государственного регулирования регионов.
3. Определение инструментов государственного регулирования для обеспечения составляющих предложенного механизма.
4. Обоснование цели и задач государственной политики с учетом выбранного объекта исследования.
5. Разработка программы и плана реализации мероприятий по государственному регулированию объекта исследования.

Для достижения высоких показателей и эффективного регулирования необходимо использовать комплексный подход. Без активного государственного участия, учитывая, что объектом исследования являются коммунальные услуги, не может быть достигнут компромисс между всеми участниками процесса

предоставления услуг, так как данный вид услуг относится к разновидности монополий и требует определенных инструментов регулирования.

Конечно, прямое или косвенное вмешательство государства, должно быть обосновано и сбалансировано, основываться на целях и задачах государственной политики, а также соответствовать законодательным изменениям и быть направленным на совершенствование системы установления тарифов.

Предлагаемая модель механизма включает в себя объект и субъект регулирования, а также принципы, функции и методы, соответствующие экономическому, организационному и нормативно-правовому обеспечению, как представлено на рисунке 1.4.

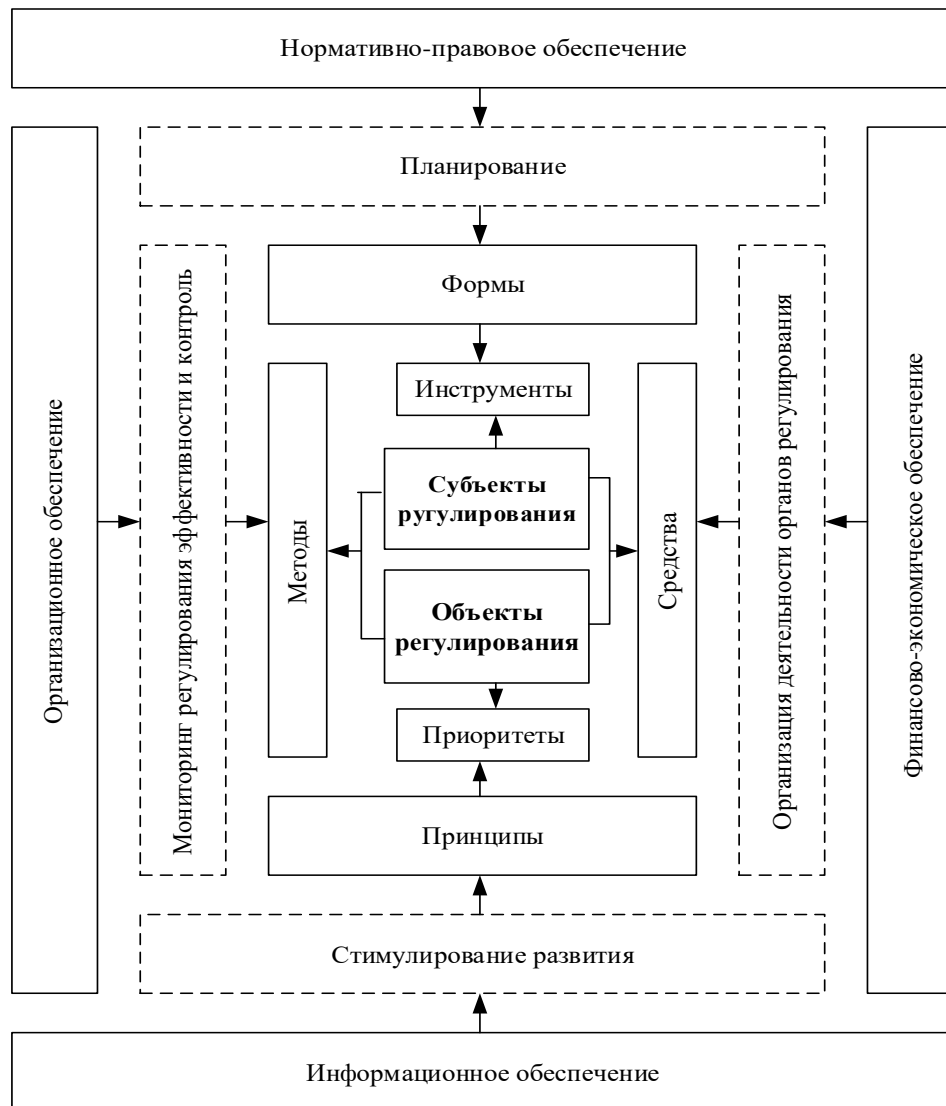


Рисунок 1.4 – Модель механизма государственного регулирования

Источник: составлено автором

В связи с тем, что предприятия, предоставляющие коммунальные услуги, являются специализированными, необходимо строго следить за изменениями в организационной структуре, не допускать пониженной производительности труда и завышения ресурсоемкости в отрасли, следить за динамикой развития сырьевой базы и т.д. Внедрение новых подходов в инвестировании отрасли, также является важным элементом регулирования, так как отсутствие средств ощущается в исследуемой отрасли очень остро.

Также представлены принципы, которые используются при формировании механизма государственного регулирования. Ими являются положения и правила, используемые органами управления. К таким принципам относятся также принцип, направленный на улучшение нестабильных процессов; принцип учета методов и средств регулирования, принцип достижения экономического результата, принцип использования экономических механизмов, а также системности и сбалансированности (для обеспечения баланса интересов и ресурсов), а также принципы гибкости и оперативности.

Модель представлена для согласования принципов, функций и методов регулирования, применяемых в разработке организационно-экономического механизма.

Таким образом, можно сделать вывод, что государственное регулирование осуществляется как организационно-функциональная система, поэтому для развития и реформирования исследуемой отрасли необходимо четкое определение и разграничение на регулирование и государственное управление (таблица 1.5).

Таблица 1.5 – Формы и методы государственного регулирования

Формы и методы	Сущность и применение
Государственное управление	Осуществляется для организаций, имеющих важное значение для общества и экономики и нуждающихся к поддержке государства. К ним относятся энергетические, военные и оборонные предприятия, парки, музеи, здравоохранение и т.д., которые находятся в государственной и муниципальной собственности

Продолжение таблицы 1.5

Налоговое регулирование	Организация системы налогообложения, применение дифференцированных налоговых ставок, применение налоговых льгот или освобождение от налогов. Применяемая система налогообложения является основным источником дохода государственного бюджета
Денежно-кредитное регулирование	Государство воздействует на денежное обращение, а также через центральные банки устанавливает ставки процента и оказывает влияние через учетную ставку, занимается выпуском облигаций и ценных бумаг. Перечисленные способы воздействия помогают бороться с высоким уровнем инфляции, регулировать денежные потоки и накопления
Бюджетное регулирование	Государство вправе распределять средства государственного бюджета по различным направлениям, и обладают возможностью выделять определенным отраслям и сферам в большем объеме, чем другим. Так регулирует предельный дефицит государственного бюджета
Ценовое регулирование	Государство само вправе назначать цены на отдельные виды услуг и контролировать предельный уровень, не допуская при этом повышение этого уровня
Социальное регулирование	Социальное регулирование направлено на создание социальных гарантий и поддержание достойного уровня жизни населения. Регулирование происходит в таких важных направлениях как пенсионное обеспечение, страхование, помощь инвалидам и другим слоям населения, нуждающимся в помощи. Так же государство устанавливает минимальный объем пособий, стипендий, пенсий, оказывает поддержку социально незащищенному населению, направлено на обеспечение социальной справедливости
Регулирование условий труда, трудовых отношений, оплаты труда	Государство устанавливает тарифы на оплату труда, обеспечивает соблюдение трудовых контрактов, выплату пособий по безработице, контролирует труд и занятость посредством нормативно-правовых документов
Государственное регулирование охраны и восстановления окружающей среды	Предусматривает меры по защите природы в виде штрафов и санкций за загрязнение окружающей среды. Государственные органы устанавливают нормы выделения предприятиями средств на восстановление окружающей среды
Государственное антимонопольное регулирование	Направлено на ограничение или даже запрет деятельности предприятий-монополистов, за исключением области естественной монополии. В России введен специальный государственный реестр предприятий-монополистов
Государственное внешнеэкономическое и валютное регулирование	Государственное воздействие на структуру экспорта и импорта, процессы внешней торговли, контроль за товарными потоками, пересекающими государственную границу, движение капитала из страны и в страну, валютный обмен

Источник: составлено автором

К основным функциям государственного регулирования можно отнести следующие [22]:

- функция планирования необходима для определения целей, задач, форм, методов и инструментов регулирования;
- функция организации деятельности органов регулирования на государственном и региональном уровне с учетом интереса сторон;
- функция мониторинга эффективности регулирования и контроля необходима для осуществления коррекционных мероприятий по государственному регулированию;
- функция стимулирования развития необходима для определения приоритетных направлений государственного регулирования.

Основой эффективного механизма государственного регулирования является выбор методов, с помощью которых происходит воздействие на объект исследования. К таким методам относятся:

- долгосрочное регулирование – проводится анализ проблемной отрасли, составляются сценарии прогноза развития;
- краткосрочное регулирование – проводится анализ внешней и внутренней среды для более быстрого реагирования на изменения;
- прямое и косвенное регулирование – использование инструментов воздействия (административные, экономические, правовые).

Перечисленные методы реализуются через конкретные приемы достижения поставленных целей, а также через нахождение баланса между прямым и косвенным регулированием, для обеспечения максимальной эффективности управления на всех уровнях предоставления услуг, в частности для услуг водоснабжения.

Воздействие государства на социально-экономические процессы в исследуемой отрасли необходимо для обеспечения механизма регулирования и функционирования отрасли в целом. Например, нормативно-правовое обеспечение необходимо для корректного правового закрепления через законы и постановления, инструкции и методические рекомендации. Организационное обеспечение необходимо для возможности решения поставленных задач и является важнейшей частью управленческого процесса, так как координирует

взаимодействие всех элементов, начиная с субъекта и объекта регулирования, организационной структуры, определения целей и задач, а также функций и методов вмешательства государства. Финансовое обеспечение необходимо для успешного функционирования отрасли, возможности обновления материально-технической базы, целевого использования средств и поощрения квалифицированного персонала.

Информационное обеспечение способствует успешной поддержке проведения процесса регулирования и представляет собой комплекс технологий и информационных ресурсов, контролирующей реализацию выбранных управленческих решений. Использование информационного обеспечения необходимо для управления данными всех структур управленческого процесса, для автоматизации информации и для быстрого реагирования на изменения деятельности субъектов государственного управления.

Финансово-экономическое обеспечение использует инструменты финансового контроля, планирования и бюджетирования для достижения сбалансированности всех ресурсов отрасли и оптимизации их распределения. Бюджетирование способствует эффективному планированию государственных расходов. Для реализации государственной политики именно финансовое обеспечение играет ключевую роль в формировании и функционировании механизма регулирования.

Для улучшения деятельности исследуемой отрасли ЖКХ необходимо формирование эффективного механизма регулирования с целью рационального использования ресурсов и при применении соответствующих перечисленных инструментов.

В результате исследований, проведенных в главе 1, были сделаны следующие выводы.

1. Сфера жилищно-коммунальных услуг обладает некоторыми особенностями, среди которых наиболее важными аспектами являются социальный, технологический и экономический.

Социальный аспект очень важен для процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг. Предприятия, функционирующие в этой отрасли, имеют замедленный оборот капитала и нацелены, в первую очередь, на достижение не экономических целей, так как экономические показатели не всегда являются определяющими в таких организациях. Главными целями должны оставаться улучшение качества предоставления услуг, учет потребностей всех потребителей, а уже при наличии первых двух критериев – повышение финансовых показателей предприятия. Поэтому важно учитывать не только экономический эффект, но и социальный, так как регулирование отношений, связанных с производством и поставкой услуг потребителям, относится к социальной сфере.

Технологически аспект связан с обеспечением доступности и обслуживания населения и предприятий, пользующихся коммунальными услугами, для удовлетворения потребности в данных услугах. Поэтому очень важна непрерывность работы технологических цепочек, как, например, между поставщиками услуг и потребителями. Разрыв такой цепочки может привести к разрушению технологического процесса. Особенность функционирования коммунальной сферы определяет необходимость регулирования предприятий со стороны государства при сохранении муниципальной собственности.

Экономический аспект важен для регулирования постоянно возрастающих издержек. Для более эффективной системы функционирования предприятий коммунального хозяйства необходим экономичный режим эксплуатации, то есть важна полная загрузка сетей, которая достигается путем подключения всех потенциальных потребителей, что приведет к уменьшению предельных издержек.

2. Сфера услуг является одной из самых быстро развивающихся секторов экономики. Наблюдается увеличение занятости в данной сфере, внедрение технологических новшеств, увеличение разнообразия предоставляемых услуг и их объема. Автором определено, что увеличение доли сферы услуг в национальной экономике, предопределило стратегию развития современного российского общества в части совершенствования сервисной экономики, основной целью которой является повышение качества жизни населения, а

эффективное функционирование сферы услуг возможно только при рациональном использовании ее ресурсного потенциала. Государственное регулирование сферы услуг необходимо для выработки единой концепции развития данного сектора, определения целей и задач, а также основных направлений по ускоренному развитию, осуществлению модернизации и повышению качества предоставляемых услуг населению.

3. Важной задачей является обеспечение сбалансированности развития систем коммунальной инфраструктуры, для чего необходимо сформировать механизмы инвестирования и территориального планирования. Для увеличения количества инвестиций необходимо развивать систему государственно-частного партнерства. В условиях модернизации объектов коммунальной инфраструктуры необходимо стимулировать всех участников сферы ЖКХ к использованию эффективных технологий, которые повысят энергоэффективность объектов коммунальной инфраструктуры, что приведет к рациональному поведению и снижению затрат. При разработке комплекса мероприятий по совершенствованию системы управления ЖКХ, деятельность контрольно-инспекционных подразделений должна быть направлена не только на обеспечение эффективности регулирования сферы жилищно-коммунальных услуг, но и быть частью общей системы государственного регулирования; обеспечивать координацию и взаимодействие муниципальных образований с другими органами государственного регулирования в сфере ЖКХ и экономики в целом.

4. Установлено, что сфера жилищно-коммунальных услуг, включающая в себя потребителей и производителей жилищных услуг, а также коммунальных услуг – водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, является отдельным сектором сферы социально значимых благ, нуждающимся в концептуальном регулировании со стороны государства на всех уровнях: федеральном – установление системных параметров функционирования сферы, региональном – установление параметров эффективности деятельности и муниципальном – формирование инвестиционной привлекательности объектов жилищно-коммунального хозяйства.

5. Регулирование системы предоставления жилищно-коммунальных услуг, осуществляемое на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, предопределяется следующими факторами: особой значимостью жилищно-коммунальных услуг, направленных на удовлетворение базовых физиологических потребностей и потребности в безопасности человека, а также усилением социальных аспектов в современных условиях экономического развития страны и сложившейся геополитической ситуации.

Глава 2 Научно-методические подходы к регулированию жилищно-коммунальных услуг

2.1 Анализ современного состояния процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг в России

С переходом российской экономики в начале 1990-х годов от плановой к рыночной назрела необходимость в серьезных преобразованиях во всех сферах деятельности, в том числе и в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В советское время существовала централизованная плановая система, которая характеризовалась сбалансированной системой снабжения и оптимальностью управленческого процесса, однако в условиях формирования рынка многие сферы отношений перешли на муниципальный уровень, на котором механизм финансового баланса между стоимостью услуг и их оплатой так и не сложился. Отсутствие такого механизма стало первопричиной кризиса в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Основными проблемами в сфере жилищно-коммунального хозяйства в период перестройки стали катастрофический износ основных фондов, высокая аварийность в сетях и потери энергоносителей. По данным утвержденной федеральной целевой программы «Жилище» «уровень износа коммунальной инфраструктуры в отдельных регионах достигает 90 %, в целом же износ котельных составлял более 50 %, водопровода – более 65 %, канализации – более 60 %, тепловых сетей – более 60 %, электрических сетей – более 55 %, водопроводных насосных станций – более 65 %, канализационных насосных станций – более 55 %, очистных сооружений водопровода – более 50 %, очистных сооружений канализации – более 55 %» [125].

Аварийность на объектах инфраструктуры с 1991 по 2005 гг. возросла в 13 раз, из-за чего планово-предупредительный ремонт уступил место аварийно-

восстановительным работам, затраты на которые в 2-3 раза выше. К началу реформы «износ жилищного фонда превысил 40 %, около 300 млн кв. метров жилья более 25 лет оставалось без ремонта; подлежащий сносу ветхий и аварийный фонд составлял 92 млн кв. м, или около 3 % от общей площади жилищного фонда с ежегодными темпами прироста на уровне 4-5 млн кв. м» [125]. Все это привело к обострению проблем снабжения населения питьевой водой, дефициту мощностей водоотведения и очистки сточных вод, а также повсеместному перерасходу топливно-энергетических ресурсов.

После передачи полномочий муниципальным образованиям кризисная ситуация в жилищно-коммунальном хозяйстве только усугубилась из-за недофинансирования из государственного бюджета, а также неразвитости бюджетно-финансовой автономии местного самоуправления. Предприятия, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, в основном убыточны, уровень тарифов постоянно растет, а в муниципалитете отсутствует собственность для производства и предоставления жилищных и коммунальных услуг. Несвоевременное исполнение социальных обязательств перед коммунальными предприятиями и населением привело к финансовой и политической проблеме в стране. К сожалению, все это обусловило непривлекательность отрасли для инвестирования и осложнило развитие конкурентных отношений.

Преобладание монополизма на рынке коммунальных услуг оказывает негативное влияние и тормозит развитие отрасли ЖКХ. В таких рыночных условиях у предприятий отсутствуют стимулы к снижению себестоимости оказываемых услуг и внедрению ресурсосберегающих технологий. Решение проблем осложняется отсутствием четких разграничений полномочий между органами власти.

Наряду с недофинансированием предприятий, занятых в производстве и предоставлении жилищно-коммунальных услуг, существует проблема тарифообразования на данные услуги. Во-первых, для определения тарифов используется затратный принцип их формирования предприятиями-

монополистами, во-вторых, низкий процент оплаты услуг населением. В начале 1990-х годов оплачивалось лишь 4 % стоимости потребленных услуг [81]. Разница компенсировалась бюджетными дотациями и «перекрестным субсидированием»². В условиях длительного реформирования отрасли тарифы на жилищно-коммунальные услуги выросли колоссально, что обосновано ростом расходов предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги.

Основными нормативно-правовыми документами, регламентирующими развитие жилищно-коммунальной сферы, являются Закон Российской Федерации от 4 июля 1991 г. № 1541-1 «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации» и Закон РФ от 24 декабря 1992 г. № 4218-1 «Об основах федеральной жилищной политики». В 1993 г. Постановлением Правительства № 595 была утверждена программа «Жилище», в которой впервые была сформулирована Концепция реформирования ЖКХ в России. Эта программа закрепила основные социальные, финансово-экономические, правовые и технические аспекты проведения жилищной реформы в России.

Данная программа не принесла желаемого результата, что послужило причиной новых преобразований и реформ в жилищно-коммунальном хозяйстве и принятия Концепции реформы жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, утвержденной Указом Президента от 28 апреля 1997 г. № 425 «О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации». Предложенная Концепция объединяла основные направления реформы в жилищном секторе, которые были закреплены в ряде нормативных актов, и определила основные системные связи, приоритеты и цели проводимых преобразований.

Финансовый кризис 1998 г. привел к приостановке хода реформ в жилищном секторе. Кризис послужил причиной поиска новых механизмов реформирования, которые были сформулированы уже в Федеральной целевой программе «Жилище» [125], в которой предусматривались такие подпрограммы, как «Переселение граждан в Российской Федерации из аварийного и ветхого

² Имеется в виду переплата коммерческими потребителями коммунальных ресурсов за население.

жилья» и «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации».

Создание в 2003 году ОАО «Российские коммунальные системы» связано с развитием реформы ЖКХ и необходимостью развития коммунальной инфраструктуры для предоставления качественных услуг населению. Задачами компании являются формирование конкурентной среды в отрасли, повышение ее привлекательности для инвестиций и создание эффективных методов работы. С 2006 года ОАО «РКС» осуществляет проект по модернизации коммунальной инфраструктуры, направленной на рост качества услуг, снижение аварийности в сетях и повышения эффективности работы коммунальных систем. На проект уже выделено более 4,2 млрд руб. [61], которые направлены не только на повышение финансовой устойчивости коммунальных предприятий.

Однако объем накопившихся проблем не уменьшился, финансовое положение остается убыточным, а развитие конкуренции осложнено технологически обусловленного наличия монополий. Реформы предполагали передачу жилого фонда в собственность граждан, но отсутствие механизма создания ресурсной базы для проведения ремонта не привело к должному результату, в том числе к повышению качества услуг или снижению затрат.

Есть и положительные моменты процесса реформирования ЖКХ.

Анализируя современное состояние ЖКХ, можно утверждать, что произошло следующее:

1) в жилищной сфере:

– развитие конкуренции в обслуживании жилищного фонда и в сфере управления;

– ремонт и модернизация инженерной инфраструктуры и жилищного фонда;

– перевод субсидий и льгот на оплату услуг в денежное выражение;

2) в коммунальной сфере:

– развитие государственно-частного партнерства и использование концессионных механизмов;

– улучшение экологической безопасности и развитие системы энергоресурсоснабжения;

– повышение эффективности расходов бюджетных средств и совершенствование системы тарифного регулирования.

Вместе с тем ряд запланированных целей реформы все ещё не достигнут.

Цели и задачи реформирования коммунального хозяйства за последние 25 лет практически не менялись. Однако к желаемым результатам они так и не привели, в результате чего коммунальное хозяйство по-прежнему находится в сложном экономическом и техническом состоянии. Это вызвано, в том числе, недофинансированием, так как существует практика остаточного принципа, и общим низким уровнем развития материально-технической базы и инженерных систем жизнеобеспечения населения.

В разрезе функциональной классификации расходов (таблица 2.1) расходы постоянно увеличиваются, так в 2017 г. относительно 2013 г. в абсолютном выражении по разделу «Жилищно-коммунальное хозяйство» – на 157,2 млрд руб. Также произошло заметное увеличение расходов в 2017 г. относительно 2013 г. – на 7 104,8 млрд руб. Однако, такое увеличение расходов не привело к заметному улучшению в сфере жилищно-коммунального хозяйства, о чем свидетельствуют данные об износе коммунальных сетей и дебиторской задолженности предприятий ЖКХ, представленных далее.

Таблица 2.1 – Динамика расходов консолидированного бюджета и государственных внебюджетных фондов на ЖКХ в РФ, млрд руб.

Год	2013	2014	2015	2016	2017
Расходы, всего	25 290,9	27 611,7	29 741,5	31 323,7	32 395,7
В том числе:					
Жилищно-коммунальное хозяйство	1 052,7	1 004,7	979,9	992,6	1 209,9

Источник: составлено автором по данным [116]

Правительством Российской Федерации будет продолжена реализация долгосрочного подхода к регулированию тарифов. Параметры изменения тарифов на услуги инфраструктурных компаний в прогнозном периоде по регулируемым сферам не превысят целевого уровня инфляции (кроме тарифов на электроэнергию для населения).

В 2018 г. в Прогнозе закладывался некоторый рост потребительской инфляции и выход на целевой уровень 4 %, чему могло способствовать восстановление потребительского спроса вследствие роста доходов населения. Среди компонентов инфляции наиболее значительно ускорился рост цен на непродовольственные товары (до 4,4 % к концу года). Рост цен на услуги практически сохранился на уровне 2017 г. (5,0 %) в связи с сохранением уровня индексации регулируемых тарифов в коммунальном секторе на уровне 2017 г. (рисунок 2.1).



Рисунок 2.1 – Динамика потребительской инфляции и ее компонентов

Источник: составлено автором по данным [54]

Рост тарифов на услуги теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, как и предельные индексы изменения платы граждан за коммунальные услуги, прогнозируется на уровне 4,0 % в 2018 – 2020 гг.

Согласно анализу параметров прогноза социально-экономического развития Российской Федерации на планирование расходов в бюджете РФ большое влияние оказывает изменение темпов инфляции, в том числе на отрасль жилищно-коммунального хозяйства.

Меры, принятые для преобразования ЖКХ, конечно, имеют некоторые положительные результаты. Однако износ коммунальной инфраструктуры принял для страны угрожающий характер. В системах водоснабжения количество водопроводных сетей, нуждающихся в замене, составляет 165,4 тыс. км. На водопроводных сетях происходит 86,7 тысяч аварий водопровода, в системах водоотведения число аварий составляет около 37,2 тысяч в год [49].

Согласно статистике, средний процент износа коммунальной инфраструктуры составляет 54 %. В замене нуждаются 44,4 % уличных водопроводных сетей, 43,6 % канализационных сетей [49]. Перевод ЖКХ на рыночные правила работы уже на протяжении нескольких лет декларируется как одна из основных целей реформы. Однако этот процесс идёт крайне медленно [5].

Проблемы жилищно-коммунального хозяйства не решены до сих пор. К ним относятся:

- низкое качество предоставляемых услуг;
- постоянно возникающие аварийные ситуации из-за высокого уровня износа основных средств;
- неэффективное расходование ресурсов и недостаточное использование ресурсосберегающих технологий.

Вследствие низкой инвестиционной привлекательности отрасли на фоне дефицита бюджетного финансирования более чем треть предприятий отрасли убыточны (таблица 2.2).

Таблица 2.2 – Дебиторская задолженность организаций, оказывающих жилищно-коммунальные услуги (тыс. руб.)

Субъект	2015	2016	2017
Россия (код по ОКСМ)	1 065 431 323,3	1 240 570 397,8	1 330 141 773,5
Южный федеральный округ	81 484 055,5	103 376 274	97 175 174,6
Республика Адыгея	3 253 373,9	2 006 553,5	2 083 388,5
Республика Калмыкия	1 109 373,3	1 534 691,6	1 826 719,7
Республика Крым	5 258 791	5 326 378	7 007 906,2
Краснодарский край	33 521 494,9	40 689 608,1	37 151 727,3
Астраханская область	6 923 507,6	9 224 577	8 223 079,1
Волгоградская область	12 066 540,8	13 751 263,1	13 794 898
Ростовская область	24 609 715	29 554 028	25 335 291,8
Город федерального значения Севастополь	1 724 213,1	1 289 174,7	1 752 164

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

Для более полного представления о состоянии и перспективах развития отрасли следует оценить также динамику других показателей.

В ближайшие годы вряд ли можно ожидать роста показателей благоустройства, так как коммерческий интерес к соответствующим проектам практически отсутствует, а в региональных и местных бюджетах просто нет дополнительных средств, которые можно было бы выделить для качественного прорыва в данном направлении. Надо учитывать и экономическую ситуацию в стране в целом. В ближайшие годы она вряд ли будет улучшаться, а ограниченные финансовые ресурсы государства пойдут на реализацию других приоритетов, поэтому наполняемость региональных и местных бюджетов будет предопределяться, в том числе, этим, а расходы предприятий ЖКХ с каждым годом только возрастают (таблица 2.3).

Невзирая на ряд предпринятых властями действий, направленных на улучшение ситуации, оплата жилищно-коммунальных услуг населением продолжает оставаться одной из наиболее острых социально-экономических проблем России.

Таблица 2.3 – Общая сумма расходов организаций, оказывающих жилищно-коммунальные услуги (тыс. руб.)

Субъект	2015	2016	2017
Россия (код по ОКСМ)	4 265 910 717,8	4 647 870 045,4	4 960 612 188,8
Южный федеральный округ	333 638 305,4	407 310 988,6	437 752 696,9
Республика Адыгея	5 167 054	5 730 198,7	5 780 590,9
Республика Калмыкия	3 813 273,3	3 939 765,7	4 498 163,9
Республика Крым	25 026 962,3	31 068 786,2	38 549 050,1
Краснодарский край	155 532 173,9	172 445 827,8	179 457 682,6
Астраханская область	15 658 111,9	17 287 055,4	22 347 575,2
Волгоградская область	37 912 281,5	41 127 491,3	42 303 495,3
Ростовская область	115 555 410,8	127 720 922,7	134 531 314,3
Город федерального значения Севастополь	6 984 131,5	7 990 940,8	10 284 824,6

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

С 2013 по 2017 г. доля расходов населения на оплату ЖКУ в суммарных потребительских расходах выросла с 9,7 % до 10,3 % (таблица 2.4). Если сравнивать этот показатель с тем, какую долю расходов на оплату ЖКХ имеет население развитых стран, то российский показатель оказывается в 2–3 раза меньше. Однако это не означает, что плата за ЖКУ для россиян не является обременительной, потому что надо учитывать, что общий уровень жизни населения в России явно ниже, что, например, на продукты питания они тратят относительно гораздо больше и т.д.

Таблица 2.4 – Удельный вес расходов домашних хозяйств на оплату жилищно-коммунальных услуг (в %)

Субъект	2013	2014	2015	2016	2017
Южный федеральный округ	9,7	9,3	9,1	10,2	10,3
Республика Адыгея	8,7	8,7	9,3	9,2	10,4
Республика Калмыкия	9,2	10,6	9,8	9,1	7,5
Республика Крым	н.д.	н.д.	6,6	8,4	9,7
Краснодарский край	9,4	8,8	8,2	10,4	10,3
Астраханская область	6,6	7	6,9	9	9,1
Волгоградская область	9,5	9,6	9,6	9,5	10,9
Ростовская область	11	10,5	10,6	12	11,2
Город федерального значения Севастополь	н.д.	н.д.	6,7	6,4	5,8

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

По оценкам экспертов физический износ основных фондов жилищно-коммунального хозяйства составляет около 60–70% [42] по Южному федеральному округу, и с каждым годом он возрастает (таблица 2.5). Износ коммунальной инфраструктуры принял для страны угрожающий характер.

Таблица 2.5 – Уровень износа коммунальной инфраструктуры (в %)

Южный федеральный округ	2015	2016	2017
Астраханская область	64,8	65,16	67,26
Волгоградская область	54,3	54,325	68,48
Краснодарский край	66,9	68,775	66,93
Республика Адыгея	69	63,5525	64,25
Республика Калмыкия	75,9	75,65	68,88
Республика Крым	79	59,6675	73,03
Ростовская область	58,4	67,645	61,63
Город федерального значения Севастополь	66	67,1625	69,25

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

Из-за неудовлетворительного состояния коммуникаций теряются производимые тепло, вода и электроэнергия, что приводит к аварийным ситуациям и ухудшению качества предоставляемых услуг (таблица 2.6).

Таблица 2.6 – Число аварий в системе водопровода (единиц за год)

Субъект	2013	2014	2015	2016	2017
Южный федеральный округ	16 663	13 463	11 075	7 144	5 486
Республика Адыгея	110	63	38	24	9
Республика Калмыкия	1 088	661	532	612	590
Республика Крым	н.д.	13 881	649	350	446
Краснодарский край	4 275	1 385	1 148	591	410
Астраханская область	5 353	6 005	4 152	884	522
Волгоградская область	2 662	2 223	2 246	1 920	1 605
Ростовская область	3 175	3 126	2 959	2 494	1 590
Город федерального значения Севастополь	н.д.	125	221	269	314

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

За прошедшие годы реформирования так и не были реализованы механизмы по модернизации материальной базы в отрасли, которые смогли бы вывести инфраструктуру ЖКХ из кризисного состояния (таблица 2.7).

Таблица 2.7 – Доля уличной водопроводной сети, нуждающейся в замене, в общей протяженности уличной водопроводной сети (в %)

Субъект	2013	2014	2015	2016	2017
Россия (код по ОКСМ)	44,2	44,2	44,5	45	44,8
Южный федеральный округ	49,9	49,8	50,6	55,5	55,1
Республика Адыгея	52,9	53,7	53,4	50,1	49,9
Республика Калмыкия	69	66	61,9	60,8	61,9
Республика Крым	н.д.	56	57,1	58,7	58,4
Краснодарский край	47	47,4	48,8	51	48,4
Астраханская область	56,9	55,2	55,6	60,4	59,9
Волгоградская область	51,6	52	52,1	51,3	51,3
Ростовская область	50	49,3	50	48,7	47
Город федерального значения Севастополь	н.д.	57,7	62,6	62,6	63,9

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

Объём инвестиций в основной капитал по видам деятельности, относящейся к коммунальному хозяйству³, по Южному федеральному округу с каждым годом возрастает, однако такого роста мало для улучшения текущего состояния ЖКХ (таблица 2.8).

Таблица 2.8 – Доля заемных средств в общем объеме капитальных вложений в системы теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод (в %)

Субъект	2013	2014	2015	2016	2017
Южный федеральный округ	4,9	8,4	12,6	27,2	29,3
Республика Адыгея	0	0	0	0	0
Республика Калмыкия	0	0	0	0	0
Республика Крым	н.д.	0	0	0	0
Краснодарский край	0,9	17,9	10,5	18,7	12,3

³ К ним относятся распределение газообразного топлива, распределение пара и горячей воды (тепловой энергии), распределение воды, сбор сточных вод, отходов и аналогичная деятельность, и предоставление персональных услуг. С 2004 по 2009 г. к таким видам деятельности также относилась деятельность гостиниц.

Продолжение таблицы 2.8

Астраханская область	6,5	0	0	0	0
Волгоградская область	0,3	1,6	38,2	63,2	67,7
Ростовская область	18	1,4	1,3	11,8	16,4
Город федерального значения Севастополь	н.д.	0	0	0	0

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

На объем инвестиций влияют негативные факторы, а именно высокая задолженность и низкий уровень рентабельности предприятий отрасли. Непрозрачная система тарифообразования (которую в настоящее время пытаются сделать более предсказуемой) обуславливает неопределенность будущих доходов, что также является фактором, сдерживающим инвестиционную активность.

Хотя финансовое положение отрасли существенно улучшилось, назвать его удовлетворительным всё ещё нельзя. Ситуация с задолженностью предприятий ЖКХ, которая 10 лет назад представляла отдельную проблему, также изменилась к лучшему. Таким образом, проблема неплатежей за прошедшие годы, хотя и не утратила актуальности, но стала не столь острой (таблица 2.9).

Таблица 2.9 – Фактически оплачено населением жилищно-коммунальных услуг (тыс. руб.)

	2015	2016	2017
Россия (код по ОКСМ)	1 990 842 707,2	2 190 402 877,6	2 392 515 485,2
Южный федеральный округ	159 950 450,9	190 683 196,1	211 756 277,3
Республика Адыгея	4 246 563,4	4 462 326	4 932 996,8
Республика Калмыкия	2 107 981,6	2 164 163,3	2 291 432,7
Республика Крым	9 473 489,3	12 588 930,7	16 943 320
Краснодарский край	63 817 691,6	70 654 820,9	77 148 990,4
Астраханская область	9 453 815,5	10 405 452,9	11 547 597,6
Волгоградская область	28 924 002,1	32 360 641,9	35 045 192,3
Ростовская область	51 400 396,7	54 947 061,2	58 881 176,8
Город федерального значения Севастополь	2 194 345,3	3 099 799,2	4 965 570,7

Источник: составлено автором по данным [113, 114]

В целом финансовое положение отрасли ЖКХ определённо улучшилось за 2013–2017 гг. Это должно положительно сказаться и на инвестиционной привлекательности отрасли.

Успешное проведение реформ напрямую связано с поддержкой жилищно-коммунального хозяйства путем достаточного финансирования. Пока же финансовые обязательства полностью перенесены на муниципальный уровень. Средства, выделенные на проведение ремонтных работ и поддержку ЖКХ, недостаточны и не решают проблем убыточности и платежеспособности предприятий отрасли, в связи с чем деградация инфраструктуры коммунального хозяйства продолжается. Из-за недостаточного финансирования нет возможности модернизировать отраслевую инфраструктуру, что снижает эффективность использования ресурсов.

2.2 Особенности государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг на основе принципов качества

Повышение качества предоставляемых услуг является важной задачей на всех уровнях, где происходит регулирование процесса их предоставления, а также для предприятий, которые оказывают эти услуги. Основными мероприятиями по улучшению качества предоставления или качества самих услуг являются ликвидация аварийного жилищного фонда, модернизация коммунальной инфраструктуры, эффективное использование средств, выделяемых на реализацию государственных программ по повышению качества жилищно-коммунальных услуг, и другие мероприятия [4].

Можно выделить основные программы, направленные на реализацию приоритетов повышения эффективности и качества предоставления коммунальных услуг:

– Федеральная программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» от 15.04.2014 № 323. Ответственным исполнителем программы является Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации;

– Региональная программа по проведению капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах на территории Ростовской области на 2015–2049 годы. Утверждена постановлением Правительства Ростовской области от 26.12.2013 № 803;

– Федеральная целевая программа «Чистая вода» на 2011–2017 годы. Утверждена постановлением Правительство Российской Федерации от 22 декабря 2010 г. № 1092.

– подпрограмма «Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011-2015 годы». Утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1050.

В результате анализа показателей (индикаторов) программ и подпрограмм можно сделать вывод, что качество предоставляемых услуг и выполняемых работ должно соответствовать Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденным постановлением Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 307, Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденным постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170, Правилам содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденным постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491, требованиям собственников помещений, требованиям государственных стандартов, условиям заключенных договоров и другой документации согласно действующему законодательству.

Методические подходы к определению эффективности и качества предоставления коммунальных услуг имеют различный характер, но, к сожалению, пока отсутствует общее представление об инструментах оценки деятельности коммунальных предприятий. Поэтому необходимо выработать

подход к определению критериев повышения качества и эффективности с учетом социальной значимости предоставляемых услуг коммунальными предприятиями для населения.

Л.В. Спицына считает, что необходимо вводить сертификацию коммунальных услуг, так как именно она направлена на подтверждение всех требований с использованием комплексной системы управления качеством. Сертификация проверяет соответствие всем нормативным документам и требованиям национальных стандартов. При этом также проверяются условия обслуживания потребителей, наличие необходимых материалов и ресурсов [153].

Е.Е. Ермолаева, Е.А. Склярова пишут, что основная задача обеспечения надежности и повышения эффективности коммунального комплекса может быть решена путем реконструкции и модернизации коммунальной инфраструктуры [47]. Коммунальный комплекс имеет индивидуальную организационную структуру для каждого населенного пункта, которая зависит от территории, экономических и социальных факторов. Поэтому для повышения качества и эффективности необходимо сосредоточиться на элементах управленческих воздействий, таких как кадровая, техническая и тарифная политика, а также политика энергоэффективности и энергосбережения.

П.А. Андреев обосновывает, что повышение качества коммунального обслуживания населения необходимо осуществлять посредством внедрения мониторинга объектов коммунальной инфраструктуры региона и информационной системы контроля качества [6]. Результатом действия стратегии развития коммунальной инфраструктуры региона станет повышение результативности программ развития отрасли в населенном пункте и приведет к достижению прогнозируемых показателей программ развития области.

Е.В. Захарова [57] предлагает определять качество предоставляемой услуги с учетом экономического понятия полезности, так как коммунальные услуги должны выполнять функции экономического блага, удовлетворять потребности, т.е. обладать свойством полезности. Также такое предложение связано с асимметрией информации, когда у потребителя не хватает сведений в момент

получения услуги. Предлагается использовать закон распределения качества Акерлофа, согласно модели которого предполагается, что качество услуги распределяется равномерно [57].

М.Д. Миронова [99, 100] рассматривает показатели эффективности предоставления и качества коммунальных услуг на основе работоспособности объектов коммунальной инфраструктуры. Так как коммунальное обслуживание населения должно быть непрерывным и своевременным, эти критерии являются основными показателями качества услуг. Также М.Д. Миронова разделяет понятие «качество услуги» на два компонента: качество как результат процесса и как производство и доставка потребителю материальных носителей с определенными характеристиками.

Однако нельзя не отметить тот факт, что показатели оценки эффективности предоставления коммунальных услуг не рассматриваются авторами, изучающими проблему повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

Органы управления, различные статистические и социологические центры, а иногда и сами предприятия проводят исследования по определению уровня удовлетворенности потребителей предоставлением жилищно-коммунальных услуг. Полученные данные важны для каждого субъекта, так как, имея обратную связь с потребителями услуг, можно строить взаимовыгодные отношения между потребителями и производителями, формировать планы корректирующих мероприятий для улучшения качества услуг и т.д.

Сложность обеспечения качества жилищно-коммунальных услуг заключается в отсутствии количественной оценки качества предоставляемых услуг. Конечно, качество услуг регламентируется российскими и международными стандартами. Согласно ГОСТ ISO 9000-2011 [146], качество услуг определяется совокупностью свойств и характеристик, которые направлены на удовлетворение предполагаемых или обусловленных потребностей.

Другими словами, качество – это способность товаров и услуг удовлетворять запросы потребителя. Из данного определения следует, что предприятия, предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, должны в своей

деятельности стремиться к равновесию между качеством предоставляемых услуг и восприятием этого качества со стороны потребителей (рисунок 2.2).

Несомненно, качество предоставления ЖКУ зависит от своевременности их оплаты. Структура оплаты ЖКУ формируется следующим образом: 41 % – население, 31 % – организации, 19 % – субсидии и дотации, 5 % – муниципальные учреждения, 4 % – государственные учреждения [49]. С точки зрения инвестиций эта схема становится интересной как для государства, управляющих компаний, так и для банков, поставщиков, посредников и потребителей.

Предприятия, имеющие в своем распоряжении инфраструктурные сети, относятся к локальным естественным монополиям, так как их деятельность имеет географические границы рынка. К таким локальным монополиям относятся предприятия, предоставляющие газ, электричество и также воду.

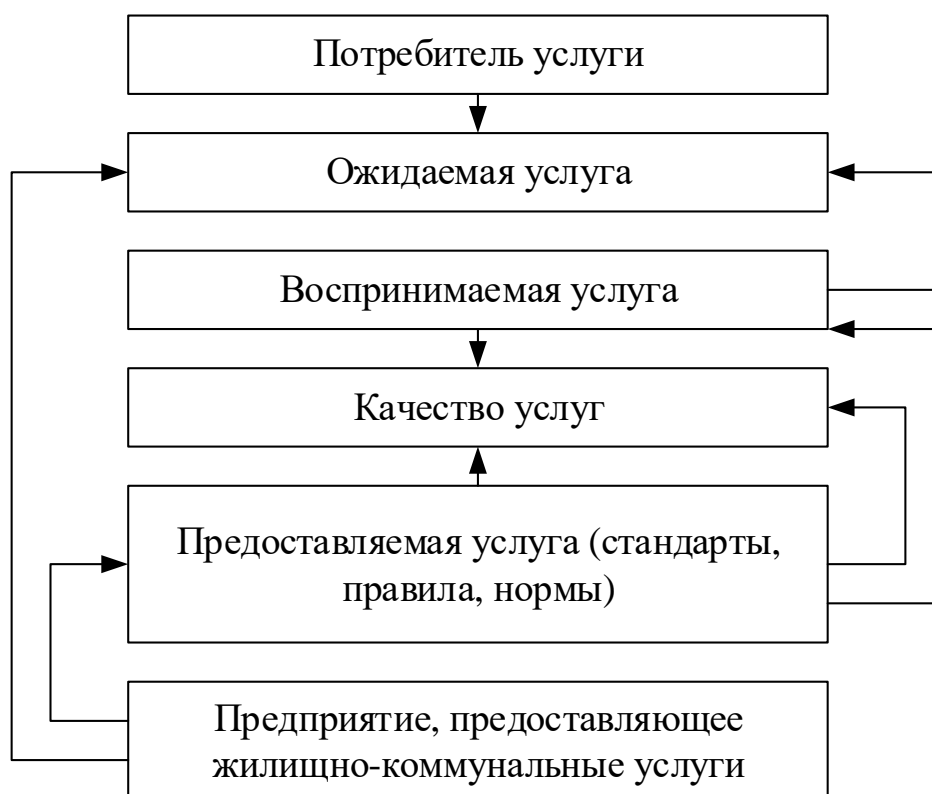


Рисунок 2.2 – Модель восприятия качества услуги в ЖКХ

Источник: составлено автором по данным [164]

Потребители в случае неудовлетворения качеством услуг не могут присоединиться к другой системе сетей и, соответственно, воспользоваться услугами другой компании [145].

Для стабильности работы предприятия, а также для улучшения показателей экономической эффективности рассматриваемой сферы услуг, необходимо придерживаться следующих принципов:

- обеспечение взаимодействия всех показателей эффективности сферы услуг;
- обеспечение измерения эффективности сферы услуг для различных уровней регулирования;
- проведение аудита качеств предоставляемых услуг;
- повышение информативности граждан и предприятий сферы услуг по возможности рационального использования ресурсов;
- соответствие показателей качества установленным нормативным документам (ГОСТ Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия и СНиП 2.04.04-85, 2.04.02-84, 2.04.03-85) [31].

С учетом предложенных принципов предлагается следующая методика оценки эффективности для всех видов услуг (рисунок 2.3).

Представленная система показателей эффективности сферы услуг, включающая в себя технико-экономические и финансовые показатели, позволит дать объективную оценку оказываемых услуг и определить новые формы оказания услуг для повышения их качества.

К основным факторам, влияющим на эффективности сферы услуг, можно отнести:

- 1) внедрение технологических новшеств и оборудования;
- 2) разумное использование ресурсов;
- 3) социальную политику и правовую базу государства.

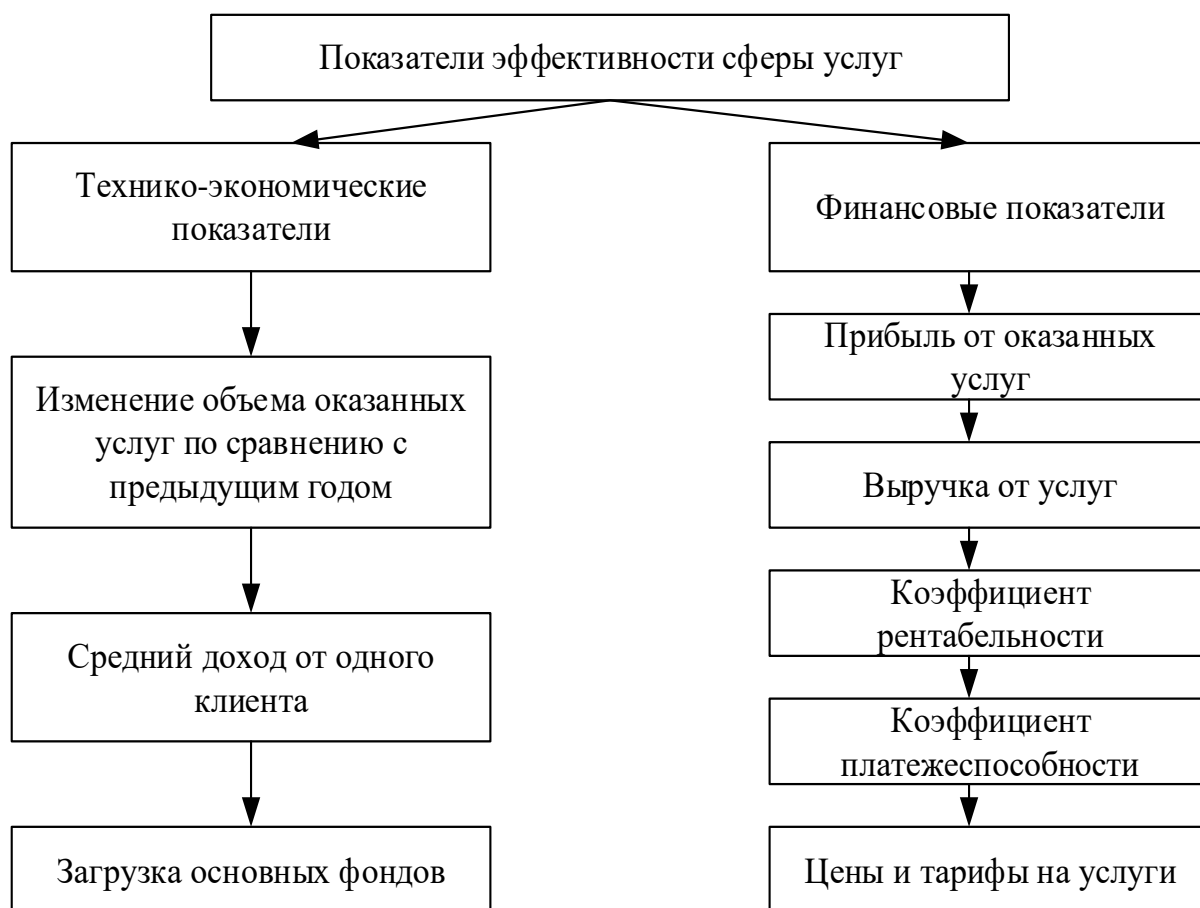


Рисунок 2.3 – Показатели эффективности сферы услуг

Источник: составлено автором по данным [78]

Таким образом, для определения эффективности и результативности оказываемых услуг, необходимо учитывать затраты ресурсов и полученную выручку от предоставляемых услуг на различных уровнях регулирования.

В свою очередь, уровень качества зависит от степени совпадения между ожиданиями потребителей и реальным обслуживанием. Управлять качеством возможно только на этапе процесса предоставления, так как в момент ее получения деятельность по управлению качеством уже не будет эффективной. На рисунок 2.4 представлена система управления качеством услуг.



Рисунок 2.4 – Управление качеством услуг

Источник: составлено автором по данным [78]

Также одной из важных задач в системе управления качеством является контроль над качественным процессом предоставления услуг (рисунок 2.5).

Качество услуг и их предоставление напрямую влияет на эффективность функционирования сферы услуг. Понятие качества необходимо рассматривать комплексно, так как оно характеризует эффективность всех сторон деятельности – от маркетинга до разработки стратегии. Качество может быть рассмотрено с точки зрения удовлетворенности клиента от получаемой услуги, а качественная услуга соответствует потребностям и ожиданиям клиента.



Рисунок 2.5 – Виды контроля по управлению качеством услуг

Источник: составлено автором по данным [78]

Для проведения оценки качества услуг предлагается использовать показатели, которые одновременно оценивают качество выполнения услуги и качество обслуживания потребителей (рисунок 2.6).

Также предлагается использовать следующие методы оценки качества услуг:

- количественный (позволит определить объем, размер, число услуг и т.п.);
- экспертный (позволит оценить качество на основе мнения экспертов-специалистов);
- статистический (позволит оценить качество на основе статистических исследований).

На сегодняшний день отсутствует общепринятая система показателей эффективности сферы услуг. Для ее измерения используются различные методики, которые часто не связаны между собой и дают различные результаты, что не позволяет провести комплексную оценку деятельности сферы услуг или провести системный анализ различных сторон ее функционирования.

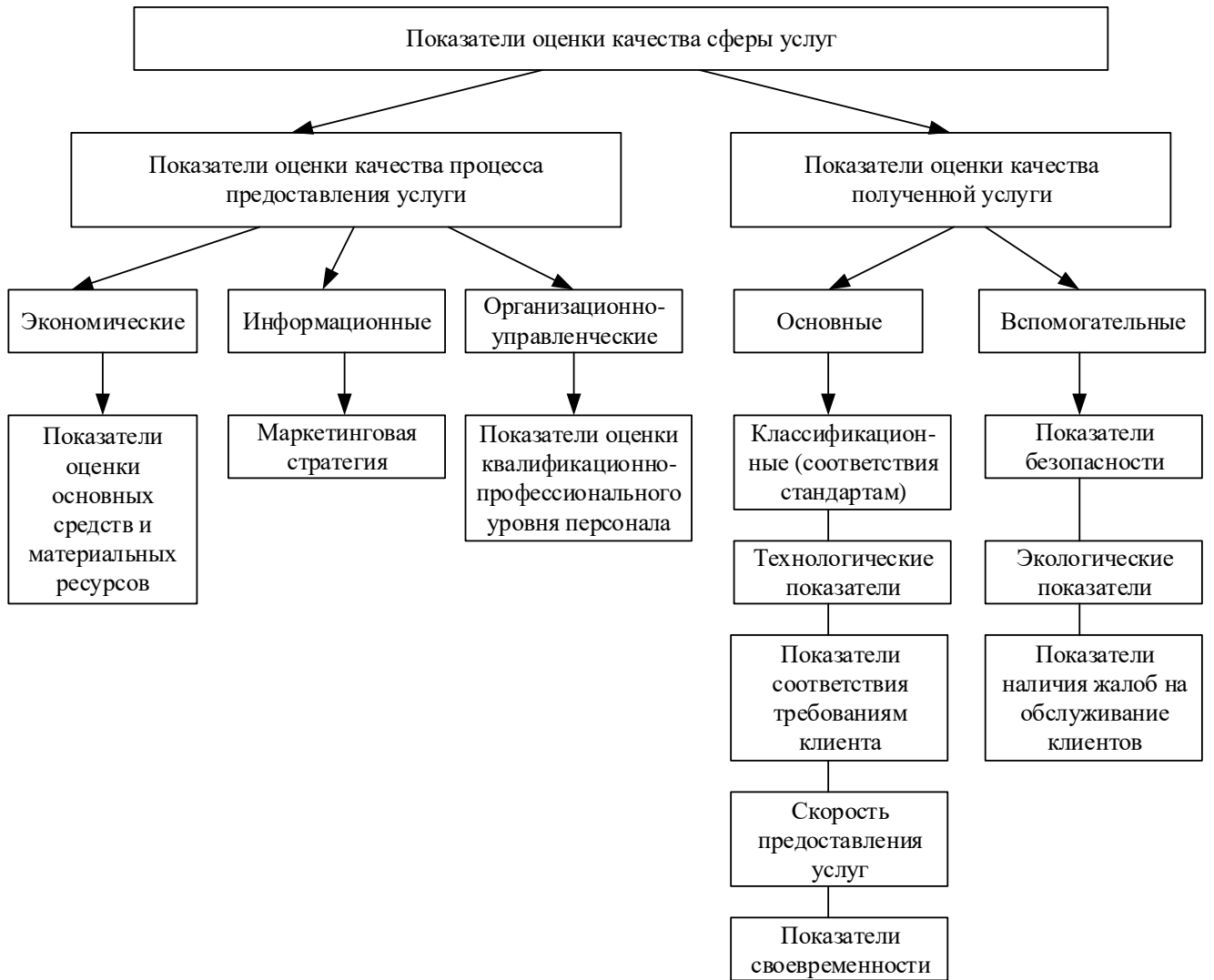


Рисунок 2.6 – Показатели оценки качества сферы услуг

Источник: составлено автором по данным [78]

Таким образом, предлагается использовать систему сбалансированных показателей (ССП).

Использование системы сбалансированных показателей применительно к сфере жилищно-коммунальных услуг позволит решить широкий круг задач. К ним можно отнести не только задачи краткосрочного (текущего и оперативного) управления, но и задачи стратегического управления предприятиями ЖКХ.

2.3 Методика оценки системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг

Одним из способов построения новой системы регулирования может стать система сбалансированных показателей (ССП). Предлагается использовать СПП для разработки методики оценки системы регулирования процесса предоставления ЖКУ (далее – методика). Система сбалансированных показателей необходима для формирования стратегических целей предприятия, формируется для оценки деятельности предприятия. С помощью СПП для предприятия определены показатели, включающие в себя финансовые и нефинансовые аспекты оценки его деятельности, а также определяются способы достижения поставленных целей.

Формирование стратегии предприятия, определение приоритетов в использовании ресурсов позволяет применять СПП и связать цели с действиями и отследить изменяющиеся факторы, влияющие на деятельность предприятия. Определение стратегии является важным элементом СПП и применяется в управлении предприятием. Сама система была разработана Робертом С. Капланом и Дэвидом П. Нортон [64] и применялась на многих предприятиях в мире. Классическая структура СПП, включающая четыре основных элемента представлена на рисунке 2.7.



Рисунок 2.7 – Система сбалансированных показателей

Источник: составлено автором по данным [64]

Система сбалансированных показателей выступает как аналитический инструмент оценки эффективности функционирования деятельности предприятия. Она позволяет управлять результатами на основе ключевых показателей. Целью внедрения ССП является возможность применение выбранной стратегии, трансформации ее в конкретные мероприятия, цели и показатели.

Блок «Финансы» включает в себя экономические показатели, «Клиенты» рассматривают уровень удовлетворения потребителей, пользующихся услугами, «Бизнес-процессы» включают показатели, нуждающиеся в совершенствовании или оптимизации для выполнения стратегии предприятия, «Обучение» включают параметры совершенствования кадровой политики и развития персонала. Показатель «Качество» добавлен как технический и характеризует способность продукции эффективно выполнять свои функции.

Принцип построения ССП основан на распределении целей по управлению имеющихся ресурсов и управлению полученных результатов. К ресурсам относятся производственные процессы и управление персоналом, к результатам – финансовые показатели и качества предоставляемых услуг.

Так как предприятия ЖКХ функционируют в условиях естественных монополий, при построении ССП необходимо модифицировать ее с учетом социальной значимости услуг, которые предоставляются предприятиями, и с учетом их финансовых целей. Потому предлагается использовать следующий принцип построения ССП (рисунок 2.8).

Построение системы сбалансированных показателей основано на следующих принципах:

- имеется сформированная цель, оформленная документально;
- цели и задачи для всех уровней управления распределены по направлениям основных блоков регулирования;
- определены методы достижения поставленных целей и разработан бизнес-план;



Рисунок 2.8 – Принцип построения системы сбалансированных показателей для предприятий сферы услуг водоснабжения

Источник: составлено автором

- определены количественные показатели для каждой цели;
- проведение анализа результатов и целей, и в случае выявленных отклонений, наличие плана корректирующих или предупреждающих мероприятий;
- возможность корректировки качественных и количественный показателей в случае изменения цели;
- целевые показатели должны быть согласованы между собой для возможности корректировки целевых показателей.

Внедрение ССП на предприятие представлен на рисунке 2.9. и предполагает ее взаимодействие с системой бюджетирования для верной расстановки приоритетов в финансировании проектов предприятия.



Рисунок 2.9 – Проект внедрения ССП на предприятии

Источник: составлено автором

Для предприятия определяются сбалансированные показатели производственно-хозяйственной деятельности и составляется стратегическая карта достижения целей муниципальных предприятий.

Стратегическая карта обязательно составляется с учетом причинно-следственных связей, которые построены таким образом, что позволяют предприятию выполнять стратегию развития, оценивают качество использования материальных активов и направлены на успешную работу предприятия.

На рисунке 2.10 представлена карта стратегических целей системы сбалансированных показателей для предприятий водоснабжения. Сбалансированные между собой показатели позволяют оценить систему регулирования процесса предоставления ЖКУ.

Каждый основной элемент ССП способствует достижению основной цели, а именно стабильной работе предприятия. В каждом элементе присутствуют показатели первого порядка [R]. Все они также взаимосвязаны между собой. Например, для роста доходов необходимо оптимизировать издержки, а их оптимизации будет способствовать снижение задолженности по оплате услуг.

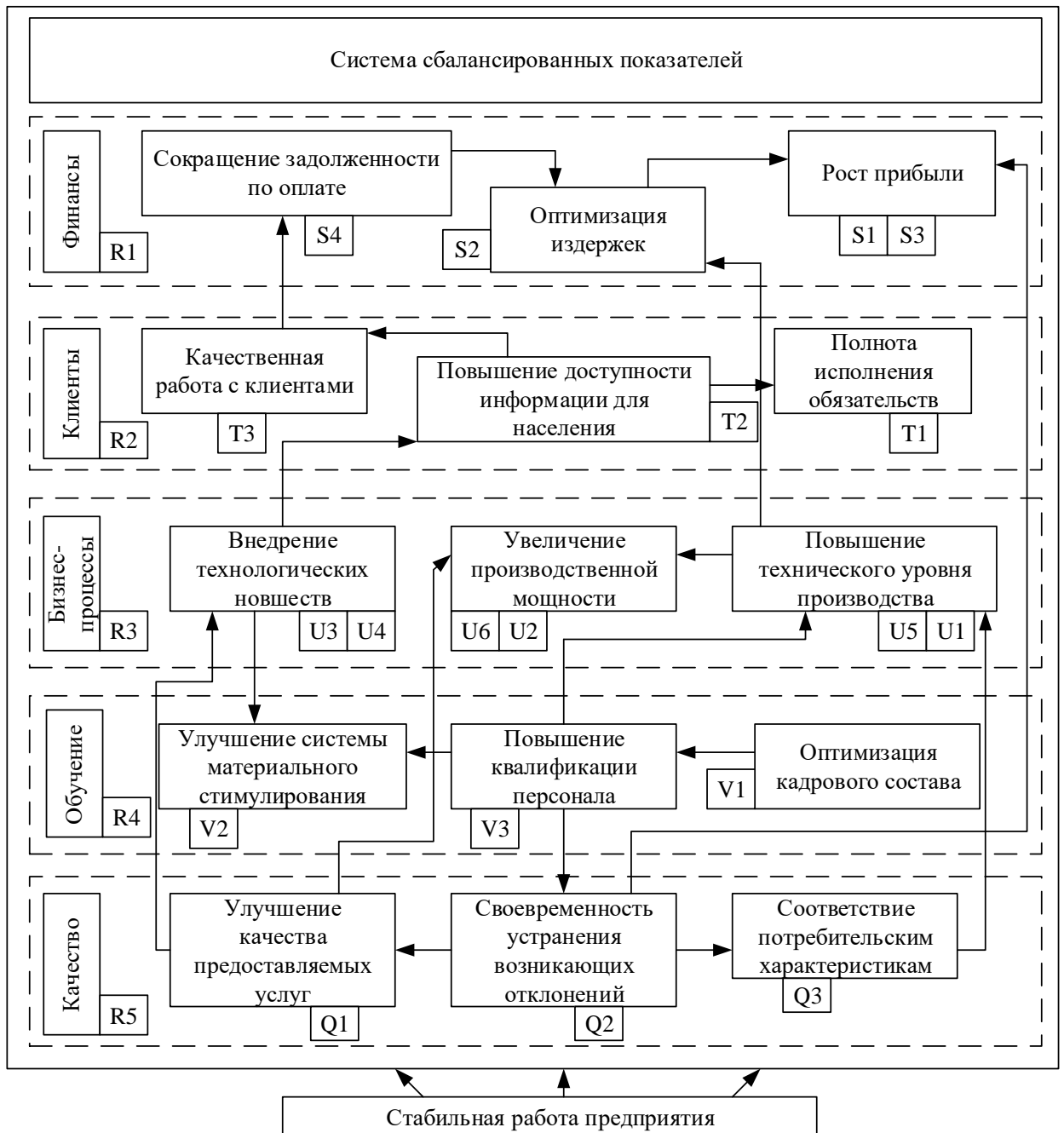


Рисунок 2.10 – Карта стратегических целей ССП

Источник: составлено автором

Стабильность работы предприятия также зависит от своевременного устранения возникающих неполадок, за которые отвечают показатели бизнес-процессов. Например, повышение технического уровня производства поможет увеличить производственные мощности. Помимо взаимосвязи показателей в рамках одного элемента они влияют на показатели других элементов. Так,

например, повышение профессионализма сотрудников влияет на своевременность устранения возникающих неполадок, а внедрение технологических новшеств способствует улучшению качества предоставляемых услуг.

В отличие от классической модели системы сбалансированных показателей в новой модели внедрен элемент «Качество», так как для предприятий ЖКХ он является неотъемлемым критерием.

Построение стратегической карты связано с необходимостью определения целей и способов достижения этих целей. Между целями формируются причинно-следственные связи для создания эффективной системы управления и применение методики реализации этой системы быстро и эффективно.

Стратегия разрабатывается сверху вниз и содержит несколько уровней.

Первый уровень [R1] – финансовая составляющая. На данном уровне устанавливаются финансовые цели, происходит поиск средств для достижения целей, а также определяются мероприятия по улучшению процесса предоставления услуг населению через совершенствование бизнес-процессов. Финансы представлены в самом верху карты ССП, так как являются ключевым критерием оценки работы предприятия.

Второй уровень [R2] – потребительская составляющая. Представляет собой второй элемент стратегии и показывает, как предприятие стремится выглядеть в глазах потребителей.

Третий уровень [R3] – показатели внутренних бизнес-процессов. Благодаря осуществлению ключевых бизнес-процессов обеспечивается высокое качество во всем, а также определяются потребности населения. Внутренние бизнес-процессы способствуют взаимодействию различных подразделений для реализации стратегии и определяют основные операции, которые необходимо реализовывать для достижения необходимых финансовых результатов и повышения удовлетворенности потребителей услуг.

Четвертый уровень [R4] – показатели обучения. Они показывают, как быстро кадровый состав реагирует на все запросы предприятия и населения и как использует вверенные ему ресурсы. Организация эффективна, когда ее кадры

интегрированы в систему, информационные потоки распределяются равномерно и отсутствует напряжение и сопротивление внутри коллектива.

Пятый уровень [R5] – характеризуется показателями качества. Необходимость их внедрения обусловлена тем, что предоставляемые предприятиями услуги должны удовлетворять требованиям граждан и характеризоваться возможностью предоставления с наименьшими производственными затратами и в сроки, приемлемые для потребителей.

Основываться только на финансовых и нефинансовых полученных показателях нецелесообразно, и для повышения эффективности работы системы всех групп показателей, необходимо учитывать и происходящие изменения по внешней среде.

Для оперативного управления учет только финансовых показателей не дает нужного эффекта, а включение в оценку деятельности предприятия нефинансовой информации дает своевременные сигналы для изменений в бизнес-процессах. Трудность учета нефинансовых показателей возникает в их количественном измерении, поэтому целесообразно использовать показатели, которые косвенно могут оценить явление или процесс, происходящий на предприятии.

На первый план выдвигаются наборы показателей, которые связывают население, персонал и производство, направленные на долгосрочный финансовый успех. Необходимо также отслеживать ход реализации стратегии и корректировать ее в изменяющихся условиях для сохранения баланса развития. При определении целевых показателей предлагается использовать сравнительные величины.

При выявлении воздействующих показателей необходимо соблюдение условий, что каждый из них вносят вклад в реализацию стратегии и все из них являются источником информации для ССП. После нахождения баланса между показателями им присваиваются весовые коэффициенты.

1. Финансы являются первым показателем и используется для подтверждения платежеспособности предприятия и определения способности ведения самостоятельной хозяйственной деятельности. Предлагается применение

конкретных количественных показателей финансовой составляющей деятельности. Эти показатели могут быть использованы для определения значений стратегических целей (таблица 2.10).

Таблица 2.10 – Показатели финансовой составляющей ССП

№ п/п	Показатели	Планируемое изменение	Причина изменений (возможности)
1.	Выручка от регулируемой деятельности S1	Рост прибыли	Снижение цены за счет уменьшения себестоимости и уменьшения задолженности по оплате предоставленных услуг
2.	Себестоимость оказываемых услуг по регулируемому виду деятельности S2	Оптимизация издержек	Снижение себестоимости путем уменьшения численности персонала и, соответственно, затрат на заработную плату. Снижение путем ввода в эксплуатацию нового оборудования, соответственно, увеличение амортизации. Снижение общехозяйственных (управленческих) расходов
3.	Электроэнергия на технологические цели S3	Рост прибыли	Снижение потребления электроэнергии путем внедрения технологических новшеств, мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности
4.	Цеховые расходы S4	Сокращение задолженности и по оплате	Снижение уровня цеховых расходов путем уменьшения численности персонала и, соответственно, затрат на заработную плату. Сокращение показателя связанного с производством и реализацией услуг

Источник: составлено автором

Такие количественные значения можно использовать в качестве нормативных значений в ССП для определения достижения поставленных стратегических целей.

Показатели финансов стоят на вершине стратегической карты и являются ключевыми показателями эффективности текущей деятельности предприятия.

Чаще всего в рамках финансовой составляющей выступают рост прибыли, себестоимость предоставляемых услуг и др.

2. Показатель Клиенты используется для определения потребительской группы. В случае рассматриваемых жилищно-коммунальных услуг ими являются промышленные предприятия и населения. Показатель также учитывает уровень информированности населения, степень удовлетворенности предоставляемых услуг через социальные опросы и другие маркетинговые исследования, техническую составляющую предоставления услуг по видам потребления.

Практичное использование показателей клиентской составляющей поможет улучшить работу организаций в направлении удовлетворения потребностей своих клиентов. Необходимо выделить основные области применения модели ССП с учетом специфики предприятий, которые оказывают услуги населению и относятся к сфере естественных монополий (таблица 2.11).

Таблица 2.11 – Показатели клиентской составляющей ССП

№ п/п	Показатели	Планируемое изменение	Причина изменений (возможности)
1.	Потребление населением коммунальных ресурсов Т1	Полнота исполнения обязательств. Повышение выручки предприятия	Увеличение объема реализации путем подключения к сетям новых жилых комплексов и предприятий (урбанизация). Расширение поля деятельности
2.	Затраты на объявления в косвенных (прочих) расходах Т2	Повышение доступности информации для населения и предприятий	Увеличение косвенных (прочих) расходов с целью повышения уровня информированности населения и предприятий
3.	Исполнение заявок на подключение к системе водоснабжения Т3	Повышение удовлетворенности потребителей. Качественная работа с клиентами	Увеличение активности населения в подключении к системам коммунальных услуг

Источник: составлено автором

Качество услуги и качество процесса предоставления являются наиболее значимым критерием удовлетворенности, хотя и не единственным.

Однако только потребитель может определить приемлемость услуги. Одним из инструментов определения удовлетворенности может служить обратная связь с потребителями услуг.

Существуют методы анализа удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг, однако степень соответствия между ожидаемой и получаемой услугой субъективна. Известно несколько способов, например, опрос с использованием рейтинг-шкалы Лайкера [92]. В ней представлены определенные суждения и варианты ответов, с помощью которых можно построить зависимость между услугой и ее качеством. Также можно использовать социологические исследования, но они также субъективны.

3. Бизнес-процессы являются важной частью стратегической карты, так как включают в себя необходимые операционные процессы, направленные на улучшение предоставления услуг населению и инновационные процессы, направленные по определению потребности клиентов в услугах и способов их удовлетворения.

Разбиение бизнес-процессов с учетом того, какие именно услуги предоставляет предприятие населению, говорит о необходимости учета социальной значимости и важности данного предприятия в региональном промышленном комплексе и социальном секторе (таблица 2.12).

Показатели внутренних бизнес-процессов указывают, каким направлениям необходимы совершенствование и развитие в сложившихся условиях. От эффективности бизнес-процессов зависит количество привлеченных клиентов и конечный финансовый результат предприятия.

4. Обучение – предпоследняя составляющая, основанная на кадровом потенциале предприятия. Трудовые ресурсы являются фундаментом для любого предприятия. Уровень квалификации и информированность персонала являются детерминантами для достижения эффективности работы предприятия и управления процессами.

Таблица 2.12 – Показатели бизнес-процессов как составляющей ССП

№ п/п	Показатели	Планируемое изменение	Причина изменений (возможности)
1.	Протяженность водопроводных сетей U1	Повышение технологического уровня производства	Снижение затрат путем изменения технологического процесса (замена материала)
2.	Потери воды в сетях U2	Увеличение производственной мощности	Снижение количества и частоты поломок в производственном процессе
3.	Количество скважин U3	Внедрение технологических новшеств	Снижение затрат путем ввода в эксплуатацию нового оборудования и, соответственно, увеличение амортизации
4.	Количество подкачивающих насосных станций U4	Внедрение технологических новшеств	Снижение затрат путем ввода в эксплуатацию нового оборудования и, соответственно, увеличение амортизации
5.	Удельный расход электроэнергии на подачу воды в сети U5	Повышение технологического уровня производства	Снижение затрат путем изменения технологического процесса (замена материала)
6.	Расход воды на собственные, в том числе хозяйственно-бытовые, нужды U6	Увеличение производственной мощности	Снижение количества и частоты поломок в производственном процессе

Источник: составлено автором

Система мотивации персонала должна быть четко сформулирована и доступна для работников предприятия, так как именно персонал владеет нужной информацией о бизнес-процессах и клиентах, а также понимает финансовые последствия принятый ими решений. Сотрудники должны быстро реагировать на любые изменения и быть информированы об оказанных услугах (таблица 2.13).

Таблица 2.13 – Показатели обучения как составляющей ССП

№ п/п	Показатели	Планируемое изменение	Причина изменений (возможности)
1.	Среднесписочная численность основного производственного персонала V1	Оптимизация кадрового состава	Снижение себестоимости путем уменьшения численности персонала и, соответственно, затрат на заработную плату
2.	Расходы на оплату труда и отчисления V2	Улучшение системы материального стимулирования	Удовлетворение сотрудниками условий труда. Удержание квалифицированных кадров. Повышение вовлеченности сотрудников в работу
3.	Затраты предприятия на обучение V3	Повышение квалификации персонала	Поддержание умений и квалификации сотрудников. Увеличение производительности. Снижение аварий

Источник: составлено автором

Составляющая ССП «Обучение» необходима для обеспечения роста и развития предприятия в долгосрочной перспективе. Основными двигателями эффективности являются соблюдение интересов сотрудников, их квалификация и умения, оперативность в получении информации, необходимой для принятия важных управленческих решений. Рост и развитие предприятия основаны на положительном взаимодействии человеческих ресурсов, систем и организационных процедур.

5. Качество – показатель, ориентированный на улучшение оказываемых услуг. Так как для определения качества услуги нет прямой количественной оценки, используются объективных и субъективных параметров, таких как реакция потребителя и / или степень удовлетворенности предоставляемых услуг.

Ожидания потребителей влияют на удовлетворенность, так как формируют мнение о качестве услуги и создают «стандарт» для дальнейшего сравнения. Основным критерием является сравнение личных ожиданий потребителя с уровнем восприятия качества услуги. Каждому виду услуг потребители могут предъявлять свои требования, например, доступность, бесперебойность,

безопасность и др. Удовлетворенность зависит от степени соответствия услуг своему назначению (таблица 2.14).

Таблица 2.14 – Показатели качества как составляющей ССП

№ п/п	Показатели	Планируемое изменение	Причина изменений (возможности)
1.	Объем воды, пропущенный через очистные сооружения Q1	Улучшение качества предоставляемых услуг	Уменьшение разрыва между потребительскими ожиданиями и воспринимаемым сервисом
2.	Затраты предприятия на ремонт и техобслуживание Q2	Своевременность устранения возникающих отклонений	Увеличение затрат на планово-предупредительные работы для предотвращения и снижения количества аварий
3.	Затраты предприятия на санитарно-эпидемиологические услуги, лабораторный контроль Q3	Соответствие потребительским характеристикам	Уменьшение расходов на химреагенты, используемые в технологическом процессе

Источник: составлено автором

Возможны три варианта оценки потребителем уровня предоставляемых услуг (рисунок 2.11):

- 1) Если потребитель не удовлетворен качеством обслуживания, значит качество предоставленных услуг не соответствует ожиданиям потребителя;
- 2) Если потребитель удовлетворен, значит качество предоставленных услуг соответствует ожиданиям потребителя;
- 3) Если потребитель восхищен качеством обслуживания, значит качество предоставленных услуг превосходит ожидания потребителя.

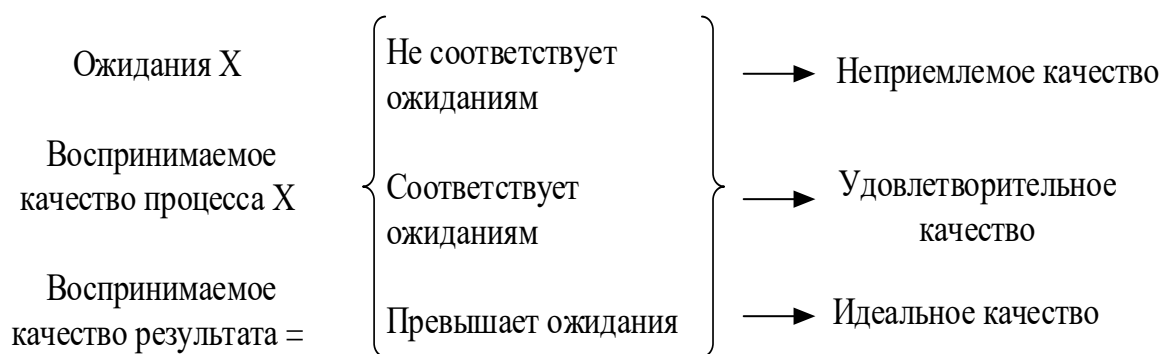


Рисунок 2.11 – Формирование оценки потребителями качества услуг

Источник: составлено автором по данным [144]

Часто ожидания не совпадают с действительностью, в следствии чего образуется разрыв, и чем он больше, тем сильнее негативная реакция потребителя. Разницу между ожидаемым и воспринимаемым уровнем обслуживания демонстрирует Модель качества услуг GAP, целью которой является определение разрывов, возникающих в процессе предоставления жилищно-коммунальных услуг [190].

Инструментами оценки эффективности в данном случае будут финансовые и нефинансовые показатели. Для блока «Финансы» такими показателями будут финансовые результаты, рентабельность и т.д. Для блока «Бизнес-процессы» – показатели степени износа основных фондов, потери воды в сетях и др. Для блока «Клиенты» – степень удовлетворенности, опрос потребителей и т.д. Значение показателей определяется экспертным путем (рисунок 2.12).

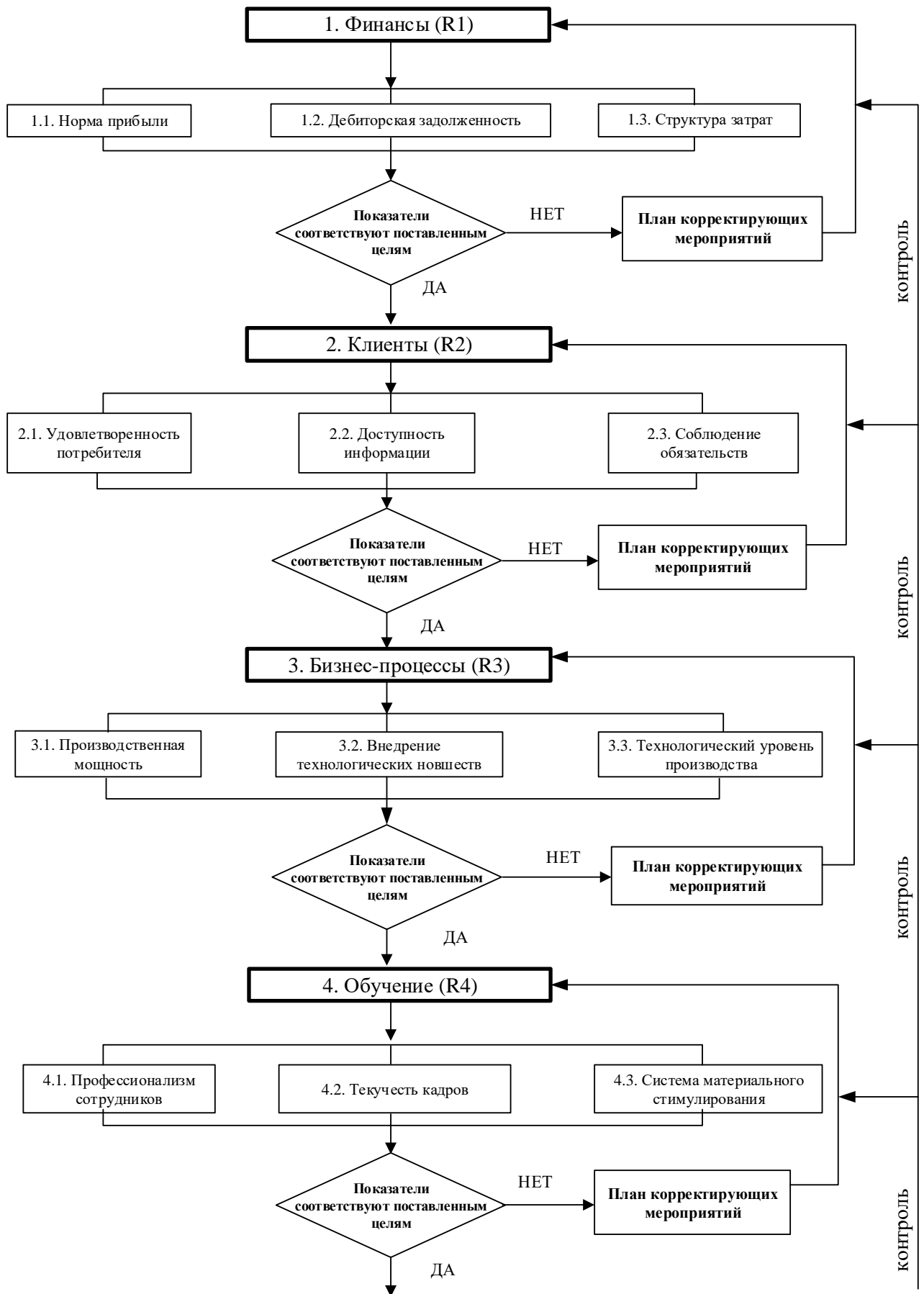


Рисунок 2.12 – Алгоритм применения методики регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения. Окончание на с.93

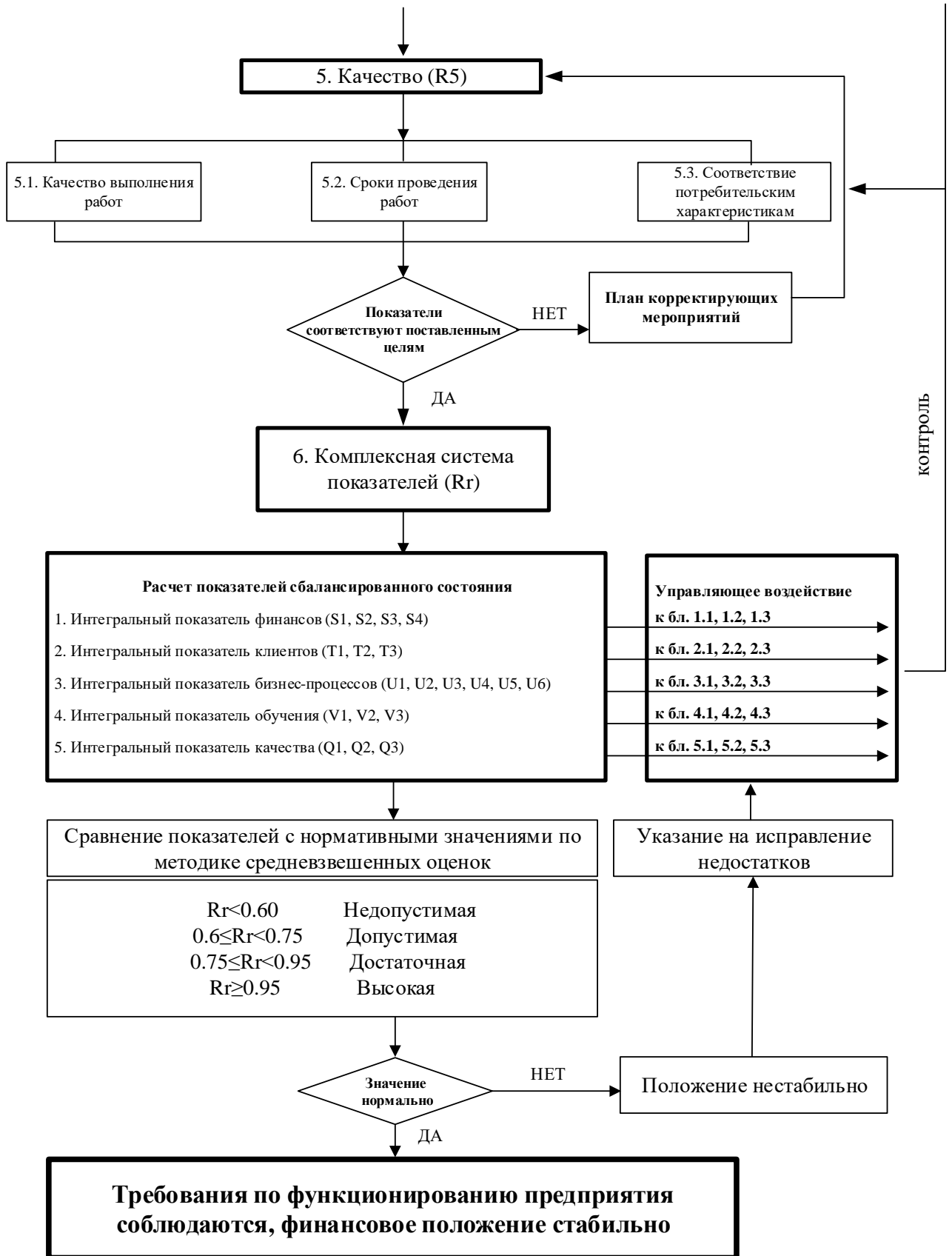


Рисунок 2.12 – Алгоритм применения методики регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения. Окончание. Начало на с.92

Источник: составлено автором

Использование ССП на предприятии обеспечит реализацию целей и задач организации. Система может изменяться при условии соблюдения основных общих процессов планирования, анализа, контроля и принятия решений. Она позволяет интегрировать финансовые и нефинансовые показатели, четко обозначить стратегию предприятия и механизмы ее исполнения. Однако необходимо учитывать, что внедрении ССП в системе управления предприятиями ЖКХ возможно при условии учета отраслевой специфики.

Целями внедрения системы сбалансированных показателей на предприятиях сферы услуг водоснабжения являются повышение эффективности деятельности этих предприятий. По предложенным блокам ССП необходимо оценить, каким является предприятие – эффективным или неэффективным.

Соответственно, после определения эффективности (или неэффективности) предприятия каждый уровень регулирования должен применять в рамках своих полномочий корректирующие действия. Так, для эффективных это мероприятия по стабилизации деятельности, а для неэффективных – пересмотр целевых показателей и регулирующего воздействия на сферу деятельности.

Оценка результативности методики рассчитывается как средневзвешенная оценка пяти частных показателей первого уровня, как представлено в таблице 2.15. Каждой R будет соответствовать один из показателей ССП.

Таблица 2.15 – Частные показатели первого уровня

№ частного показателя	Обозначение частного показателя	Содержание частного показателя
1	R ₁	Характеризует финансовые показатели
2	R ₂	Характеризует клиентов
3	R ₃	Характеризует бизнес-процессы
4	R ₄	Характеризует обучение
5	R ₅	Характеризует качество

Источник: составлено автором

Определение частных показателей первого уровня рассчитывается на основе использования частных показателей второго уровня (см. таблицы 2.16, 2.17, 2.18, 2.19, 2.20).

Таблица 2.16 – Частные показатели второго уровня для расчета R1 (Финансы)

№ частного показателя	Обозначение показателя	Содержание частного показателя	Динамика показателя
1	S ₁	Выручка от регулируемой деятельности	↑
2	S ₂	Себестоимость оказываемых услуг по регулируемому виду деятельности	↓
3	S ₃	Электроэнергия на технологические цели	↓
4	S ₄	Цеховые расходы	↓

Источник: составлено автором

Таблица 2.17 – Частные показатели второго уровня для расчета R2 (Клиенты)

№ частного показателя	Обозначение показателя	Содержание частного показателя	Динамика показателя
1	T1	Потребление населением коммунальных ресурсов	= / ↑
2	T2	Затраты на объявления в косвенных (прочих) расходах	= / ↑
3	T3	Исполнение заявок на подключение к системе водоснабжения	= / ↑

Источник: составлено автором

Таблица 2.18 – Частные показатели второго уровня для расчета R3 (Бизнес-процессы)

№ частного показателя	Обозначение показателя	Содержание частного показателя	Динамика показателя
1	U1	Протяженность водопроводных сетей	= / ↑
2	U2	Потери воды в сетях	↓
3	U3	Количество скважин	= / ↑
4	U4	Количество подкачивающих насосных станций	= / ↑
5	U5	Удельный расход электроэнергии на подачу воды в сети	= / ↓
6	U6	Расход воды на собственные, в том числе хозяйственно-бытовые, нужды	= / ↓

Источник: составлено автором

Таблица 2.19 – Частные показатели второго уровня для расчета R4 (Обучение)

№ частного показателя	Обозначение показателя	Содержание частного показателя	Динамика показателя
1	V1	Среднесписочная численность основного производственного персонала	=
2	V2	Расходы на оплату труда и отчисления	= / ↓
3	V3	Затраты предприятия на обучение	= / ↑

Источник: составлено автором

Таблица 2.20 – Частные показатели второго уровня для расчета R5 (Качество)

№ частного показателя	Обозначение показателя	Содержание частного показателя	Динамика показателя
1	Q1	Объем воды, пропущенной через очистные сооружения	↑
2	Q2	Затраты предприятия на ремонт и техобслуживание	= / ↓
3	Q3	Затраты предприятия на санитарно-эпидемиологические услуги, лабораторный контроль	= / ↓

Источник: составлено автором

Для определения значения интегрального показателя результативности используется метод средневзвешенных оценок.

1. Частный показатель первого уровня R_1 рассчитывается как средневзвешенная оценка частных показателей второго уровня S_1, S_2, S_3, S_4 , представленных в таблице 2.16. Расчетная формула:

$$R_1 = \frac{\sum_{i=1}^4 \gamma_i \cdot S_i}{\sum_{i=1}^4 \gamma_i}, \quad (1)$$

где S_i – значение i -го частного показателя второго уровня; γ_i – коэффициент значимости i -го частного показателя второго уровня.

2. Частный показатель первого уровня R_2 рассчитывается как средневзвешенная оценка частных показателей второго уровня T_1, T_2, T_3 , представленных в таблице 2.17. Расчетная формула:

$$R_2 = \frac{\sum_{i=1}^3 \delta_i \cdot T_i}{\sum_{i=1}^3 \delta_i}, \quad (2)$$

где T_i – значение i -го частного показателя второго уровня; δ_i – коэффициент значимости i -го частного показателя второго уровня.

3. Частный показатель первого уровня R_3 рассчитывается как средневзвешенная оценка частных показателей второго уровня $U_1, U_2, U_3, U_4, U_5, U_6$, представленных в таблице 2.18. Расчетная формула:

$$R_3 = \frac{\sum_{i=1}^6 \lambda_i \cdot U_i}{\sum_{i=1}^6 \lambda_i}, \quad (3)$$

где U_i – значение i -го частного показателя второго уровня; λ_i – коэффициент значимости i -го частного показателя второго уровня.

4. Частный показатель первого уровня R_4 рассчитывается как средневзвешенная оценка частных показателей второго уровня V_1, V_2, V_3 , представленных в таблице 2.19. Расчетная формула:

$$R_4 = \frac{\sum_{i=1}^3 \mu_i \cdot V_i}{\sum_{i=1}^3 \mu_i}, \quad (4)$$

где V_i – значение i -го частного показателя второго уровня; μ_i – коэффициент значимости i -го частного показателя второго уровня.

5. Частный показатель первого уровня R_5 рассчитывается как средневзвешенная оценка частных показателей второго уровня Q_1, Q_2, Q_3 , представленных в таблице 2.20. Расчетная формула:

$$R_5 = \frac{\sum_{i=1}^3 \beta_i \cdot Q_i}{\sum_{i=1}^3 \beta_i}, \quad (5)$$

где Q_i – значение i -го частного показателя второго уровня; β_i – коэффициент значимости i -го частного показателя второго уровня.

При выборе показателей, по которым рассчитываются частные критерии, учитывается, что величина показателя не должна изменяться в диапазоне от 0 до 1. При этом «1» – наилучшее, а «0» – наихудшее возможное значение.

Значение интегрального показателя результативности представляет собой количественную величину R и определяется по формуле

$$R_r = \frac{\sum_{i=1}^5 \alpha_i \cdot R_i}{\sum_{i=1}^5 \alpha_i}, \quad (6)$$

где R_i – значение i -го частного показателя первого уровня; α_i – коэффициент значимости i -ого частного показателя первого уровня.

Для интерпретации полученных значений используется таблице 2.21.

Таблица 2.21 Интерпретация полученных значений R_r

Полученная количественная оценка результативности	Степень результативности
$R_r < 0,60$	Недопустимая
$0,6 \leq R_r < 0,75$	Допустимая
$0,75 \leq R_r < 0,95$	Достаточная
$R_r \geq 0,95$	Высокая

Источник: составлено автором

Система сбалансированных показателей деятельности предприятий водоснабжения представлена в Приложении А.

Согласно алгоритму применения методики регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг, при условии, когда показатели не соответствуют поставленным целям, применяются корректирующие мероприятия. План корректирующих мероприятий представлен в таблице 2.22.

Таблица 2.22 – План корректирующих мероприятий по Алгоритму (по рисунку 2.12)

№ п/п	Наименование показателя	Нормативное значение	План корректирующих мероприятий при отклонении
Финансы (R1)			
1.1	Норма прибыли	Прибыльность (рентабельность продаж) $\geq 8\%$	<p>На основе расчета финансовых показателей деятельности предприятия определить, какие показатели характеризуются нарушением платежеспособности.</p> <p>Необходима оптимизация капитала предприятия путем рационального распределения прибыли. Увеличить прибыль можно двумя способами: уменьшить расходы предприятия и увеличить выручку от реализации продукции. Таким образом, корректирующими мероприятиями будут являться:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) улучшение качества предоставляемых услуг и выполняемых работ; 2) сокращение производственных расходов и количества аварий
1.2	Дебиторская задолженность	Цеховые расходы в общей себестоимости $\leq 7\%$	<p>Для эффективного управления дебиторской задолженностью предприятием должна быть разработана и осуществлена особая политика по управлению дебиторской задолженностью или политика по отношению к сокращению цеховых расходов. Таким образом предлагаются следующие корректирующие мероприятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) применение программы электросбережения и повышения энергоэффективности; 2) сокращение численности цехового персонала
1.3	Структура затрат	Соотношение затрат (выручка к себестоимости) ≤ 1	<p>Для определения отклонений в показателе необходимо собрать и проанализировать данные по статьям затрат на предприятии. Выявить наиболее уязвимые показатели, и далее определить перспективные направления снижения затрат. Таким образом предлагаются следующие корректирующие мероприятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) повышение технического уровня производства; 2) выравнивание загрузки производственных линий и (или) синхронизация процессов; 3) рациональное использование мощностей, рабочей силы и времени и материальных ресурсов

Продолжение таблицы 2.22

№ п/п	Наименование показателя	Нормативное значение	План корректирующих мероприятий при отклонении
Клиенты (R2)			
2.1	Удовлетворенность потребителя	Активность населения в подключении к системам коммунальных услуг $\geq 0,9$ Удовлетворенность населения качеством услуг $\geq 75 \%$	В случае отклонений в показателе необходимо конкретизировать, где произошел разрыв между ожидаемым уровнем сервиса и воспринимаемым сервисом. В условиях неудовлетворенности качеством услуги предлагаются следующие корректирующие мероприятия: 1) улучшение функциональных характеристик оказываемой услуги (соответствие санитарным и гигиеническим нормам); 2) сокращение перебоев доведения услуги до потребителя (своевременность)
2.2	Доступность информации	Доступности информации для потребителей ЖКУ $\geq 0,65$	В случае отклонений в показателях применяются следующие корректирующие мероприятия: 1) проведение мониторинга официального сайта предприятия; 2) совершенствование функциональных характеристик для использования и удобства работы
2.3	Соблюдение обязательств	Удельный вес выполнения работ без отклонений по срокам и качеству от норматива $\geq 0,85$	Так как потребитель не может влиять на ход выполнения работ и полученный результат, в случае отклонений в показателе применяются следующие корректирующие мероприятия: 1) соблюдение технических требований к предоставляемой услуге; 2) модернизация оборудования и материалов, необходимых для выполнения работ.
Бизнес-процессы (R3)			
3.1	Производственная мощность	Использование производственных объектов $\geq 95 \%$	Для оптимального объема производства определяется объем услуг, необходимый для удовлетворения потребностей потребителей. Проводится проверка выполнения обязательств по предоставлению услуг при минимальных затратах с максимальной эффективностью. Корректирующие мероприятия: 1) увеличение времени работы оборудования; 2) модернизация производственных основных фондов

Продолжение таблицы 2.22

№ п/п	Наименование показателя	Нормативное значение	План корректирующих мероприятий при отклонении
3.2	Внедрение технологических новшеств	Затраты на подготовку новшества к эксплуатации	Корректирующие мероприятия: определение технико-экономических норм использования нового оборудования
3.3	Технологический уровень производства	Отклонение фактического производства работ от запланированного	Корректирующие мероприятия: корректировка производственной программы
Обучение (R4)			
4.1	Профессионализм сотрудников	Затраты на обучение в прочих производственных затратах ≥ 2 %	Корректирующие мероприятия: совершенствование процесса получения необходимых профессиональных навыков
4.2	Текучность кадров	Текучность кадров ≤ 20 %	Корректирующие мероприятия: формирование кадрового резерва
4.3	Система материального стимулирования	Процент премирования от основного оклада ≥ 20 %	Корректирующие мероприятия: совершенствование структуры заработной платы персонала
Качество (R5)			
5.1	Качество выполнения работ	Соответствие качества нормам ≥ 90 %	Корректирующие мероприятия: 1) повышение объема воды, пропущенной через очистные сооружения; 2) сокращение количества проб, выявивших несоответствие качества воды нормам
5.2	Сроки проведения работ	Эксплуатационная надежность $\geq 0,5$	Корректирующие мероприятия: проведение аудита для определения причин нарушений
5.3	Соответствие потребительским характеристикам	Количество проведенных проб, выявивших несоответствие воды санитарным нормам	Корректирующие мероприятия: запрос дополнительных данных о соответствии предоставленных услуг требованиям СанПиНа

Источник: составлено автором

Таким образом, в результате проведенных в главе 2 исследований, получены следующие результаты.

1. Существенных изменений в сфере жилищно-коммунального хозяйства на этапах реформирования не произошло. Система функционирования ЖКХ остается неэффективной, а приостановить возрастающие негативные тенденции не удалось. Определено, что фактором неэффективного проведения реформ является отсутствие связи между результатами реформирования и

программами, которые ориентированы на повышение эффективности функционирования в отрасли. К сожалению, программы существуют отдельно, без учета реального состояния жилищно-коммунального хозяйства.

За прошедшие годы реформирования так и не были реализованы механизмы по модернизации материальной базы в отрасли, которые смогли бы вывести инфраструктуру ЖКХ из кризисного состояния. В системах водоснабжения количество водопроводных сетей, нуждающихся в замене, составляет 165,4 тыс. км, средний процент износа коммунальной инфраструктуры составляет 54 %, а в замене нуждаются 44,4 % уличных водопроводных и 43,6 % канализационных сетей. Российское коммунальное хозяйство уже давно является тормозом развития экономики, а перспективное окончание реформ вызывает сомнение в их завершении.

Выявлено, что подотрасли ЖКХ имеют ряд присущих им по своей природе принципиальных особенностей, существенных для объяснения сложившейся ситуации. Так, основные виды услуг в сфере жилищного хозяйства имеют конкурентный характер, а коммунальные услуги относятся к сфере локальных естественных монополий. Высокий износ основных фондов коммунального хозяйства напрямую влияет на объем предоставляемых услуг, а в жилищном фонде увеличивается объем капитального ремонта и технического обслуживания помещений.

2. На основе проведенных исследований можно сказать, что в отрасли ЖКХ сложилась критическая ситуация. Были предприняты попытки решения основных проблем, связанных с недофинансированием и развитием конкуренции в сфере производства и предоставления жилищно-коммунальных услуг, но данные меры были предприняты несистемно, что и послужило причиной неудач этапов реформирования. Необходимо отметить и положительные стороны, такие как демонополизация рынка, предоставляющего жилищные услуги, отказ от перекрестного субсидирования, появление частных операторов на рынке коммунальных услуг, ликвидация аварийного жилья, создание организаций содействия реформированию и т.д.

Проведенные реформы также сопровождались трансформацией процесса регулирования предоставления коммунальных услуг, что привело к разбалансировке самой системы предоставления услуг. На протяжении долгого времени отсутствовало разделение полномочий для федерального, регионального и муниципального уровня власти в области регулирования услуг, что повлекло за собой ухудшение материально-технической базы, износ основных средств и рост тарифов на жилищно-коммунальные услуги.

3. Установлено, что качество предоставления услуг водоснабжения – это способность услуг удовлетворять запросы потребителя. Предприятия, предоставляющие услуги водоснабжения, должны в своей деятельности стремиться к равновесию между качеством предоставляемых услуг и восприятием этого качества со стороны потребителей. Отсюда следует, что правильно оказанные услуги, должны не просто разово соответствовать ожиданиям потребителей, но и предоставляться постоянно на одинаковом уровне. Для повышения качества предоставления услуг водоснабжения необходимо основываться на том, что деятельность по оказанию услуг должна осуществляться качественно в ходе их предоставления, так как она может быть оценена потребителем только во время ее оказания, а не после того, как услуги осуществлены.

4. В результате исследования было установлено, что четко сформулированные цели и задачи стратегии являются важным аспектом сбалансированного управления. Без соответствующих показателей, которые учитывают внутреннюю и внешнюю бизнес-среду, невозможно определить цели, задачи и стратегии сбалансированного управления ЖКХ.

ССП помогает сформировать интегрированные наборы показателей, которые связывают потребителей ЖКУ (население), производство, персонал и деятельность предприятия, направленную на долгосрочный финансовый успех.

5. Разработана система сбалансированных показателей как элемент организационно-экономического механизма совершенствования регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг, направленная на

повышение эффективности финансовой деятельности (сокращение задолженности по оплате, оптимизация издержек, рост доходов); удовлетворенности потребителей (повышение доступности информации для населения); на оптимизацию бизнес-процессов (внедрение технологических новшеств, повышение технического уровня производства); совершенствование кадрового состава; улучшение качества предоставляемых услуг и своевременность устранения возникающих отклонений от нормативных параметров.

6. Предложена методика оценки эффективности процессов предоставления жилищно-коммунальных услуг, включающая в себя группы показателей «финансы», «клиенты», «бизнес-процессы», «обучение», «качество». Внедрение данной методики возможно путем реализации определенного алгоритма последовательных действий, реализуемого по группам показателей, направленных на повышение социально-экономической эффективности и качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Глава 3 Детерминанты формирования системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг (на примере услуг водоснабжения)

3.1 Принципы государственного регулирования сферы услуг водоснабжения

Для достижения большей эффективности системы управления необходима смена методологического подхода к управлению ЖКХ. В связи с большим разнообразием предоставляемых видов и форм ЖКУ (тепло-, электро-, газо-, водоснабжение и водоотведение и др.) в дальнейшем исследовании в связи с его ограниченным объемом данные услуги будут представлены только услугами водоснабжения.

Существует множество нормативно-правовых документов, в которых регламентируется система регулирования предоставления услуг, в том числе и услуг водоснабжения, однако на сегодняшний день система регулирования рынка водоснабжения носит разобщенный характер, несмотря на множество законов и количество субъектов регулирования.

Для организаций коммунального комплекса, к которым относится система водоснабжения, существуют нормативно-методические основы формирования тарифов на данные услуги, но так как большинство предприятий являются муниципальной собственностью, то вопросами регулирования занимаются муниципальные органы власти, что приводит к большому нормативно-правовому разнообразию в регионах. Различия проявляются в условиях предоставления финансирования для данной отрасли, в тарифной политике и подходах к вопросам собственности на объекты ЖКХ.

На федеральном уровне формируются правила государственного контроля в области тарифов и надбавок, изменение предельных индексов платы за жилье и утверждение правил предоставления коммунальных услуг.

Регулирование носит несистемный характер, а в условиях отсутствия должного контроля со стороны государства приводит к проблемам недофинансирования, которые, в свою очередь, обусловили комплекс отрицательных характеристик, присущих текущему кризисному состоянию современного ЖКХ России. К отрицательным показателям относятся завышенная стоимость услуг ЖКХ, высокий уровень износа основных фондов, различные тарифы на услуги водоснабжения в регионах. В целом это вносит дисбаланс в экономику регионов и влияет на уровень их социально-экономического развития.

Необходимость регулирования рынка услуг водоснабжения обусловлена общими аргументами, включающими в себя стимулирование инвестиционной привлекательности, контроль и стабильность рынка. Регулирование коммунальных услуг связано, в первую очередь, с важностью данного рынка для населения. Если объект регулирования предоставлен самому себе, а его деятельность идет вразрез с интересами общества и правительства, возникает необходимость регулирования данного рынка со стороны государства. В некоторых странах данная проблема решена очень просто – коммунальные услуги предоставляются государством. Но с учетом масштабности Российской Федерации такая стратегия выглядит весьма бесперспективно.

Достаточный уровень предоставления услуг водоснабжения обеспечивает воспроизводство населения и влияет на уровень жизни. Регулирование этой сферы можно свести к экономическим и административным методам (рисунок 3.1). Административные методы нужны в таких сферах, где доминирует деятельность монопольных структур, в целях гарантированного предоставления этих услуг.

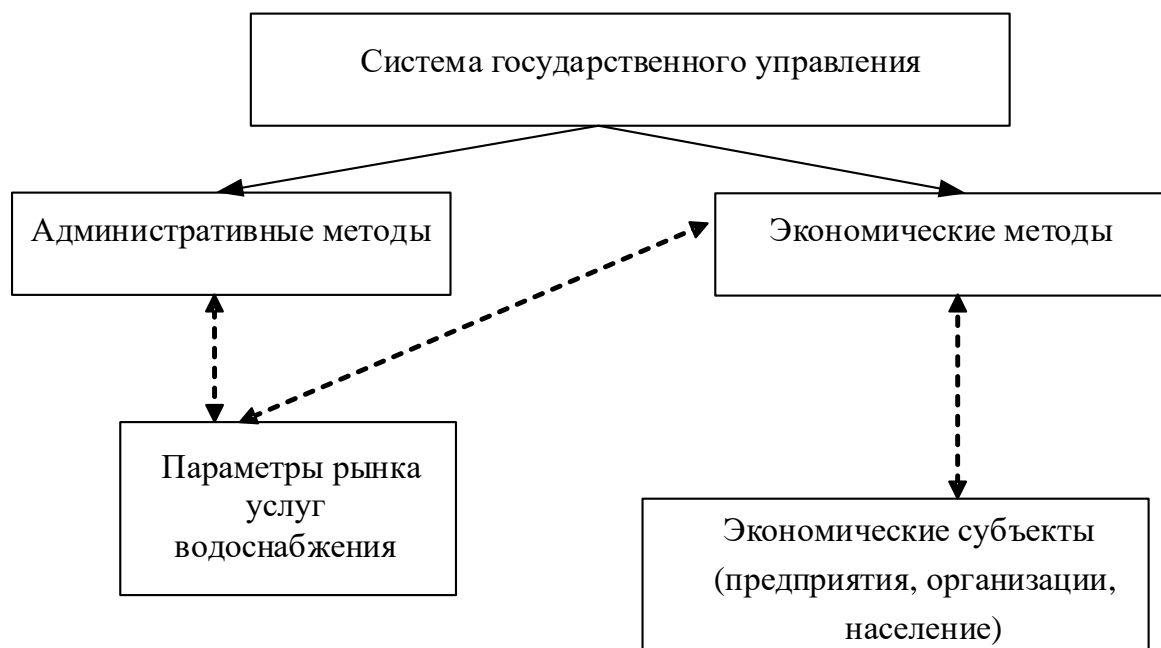


Рисунок 3.1 – Система методов управления предоставлением услуг водоснабжения

Источник: составлено автором

Основываясь на том, что услуги водоснабжения необходимы для обеспечения доступности населения к питьевой воде гарантированного качества, на сегодняшний момент ситуация в отрасли достаточно тревожная. Для нормализации ситуации предпринимается ряд мер для развития и модернизации водоснабжения в России. В частности, в соответствии со статьей 157 Жилищного кодекса Российской Федерации, статьями 12 и 13 ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» определены Правила предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных и частных жилых домах. Правила вступили в силу с 1 января 2011 г. и регулируют отношения и ответственность между производителями и потребителями коммунальных услуг, а также порядок контроля качества предоставления услуг.

Также в рамках нормализации отрасли ведется учет бесхозных объектов и проведен анализ необходимости их дальнейшего использования и порядка ликвидации. Разработана Федеральная целевая программа «Комплексная программа реформирования и модернизации ЖКХ на 2010–2020 годы», в которой представлен план реализации комплекса мер по привлечению частных инвестиций в отрасль. Подготовлена нормативно-правовая база в целях реализации утвержденной Правительством ФЦП «Чистая вода» на 2011–2017 годы», в рамках которой отрасли было выделено 3 млрд рублей [119]. Принят ФЗ «О водоснабжении водоотведении» [169], в котором рассматриваются важные положения в обеспечении водой, определении видов деятельности и тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения, которые должны регулироваться. Закон определил преимущество экономических методов регулирования отрасли над административными, а также зафиксировал систему тарифного регулирования в отрасли. Также в законе предусматривается возможность установления тарифов методом доходности инвестиционного капитала, индивидуальный подход к установлению тарифов для различных категорий потребителей.

Реформы постоянно сопровождаются изменениями в регулировании процесса предоставления коммунальных услуг, что влияет на стабильность самой системы предоставления услуг водоснабжения. В области регулирования услуг водоснабжения долгое время не были четко прописаны полномочия всех уровней власти, что привело к постоянному росту тарифов на эти услуги. Когда происходила трансформация социально-экономических отношений в стране, регулирование сферы коммунальных услуг происходило параллельно и началось с появления Федерального закона «Об основах федеральной жилищной политики» от 24 декабря 1992 № 4218 и Указа Президента РФ об утверждении Концепции реформы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации (28 апреля 1997 г.). Следующими законами были ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций

коммунального комплекса» [168], а также постановление Правительства РФ от 13.02.2006 № 83, утверждены «Правила определения и предоставления технических условий подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения».

На федеральном уровне регулирование сферы услуг водоснабжения определяется установлением минимальных и максимальных уровней тарифов на товары и услуги предприятий коммунального хозяйства и предельных индексов изменения указанных тарифов по субъектам Российской Федерации. Также на федеральном уровне контролируется соблюдение установленных тарифов, порядок рассмотрения споров между предприятиями-монополистами, доведение необходимой информации до населения; мониторинг проведенных преобразований в коммунальной сфере для анализа ситуации и обобщения положительного опыта.

Рассматривая в сфере коммунальных услуг отдельно услуги водоснабжения, можно выделить следующие проблемы, присущие именно этому виду деятельности:

- существует и в некоторых регионах страны остро ощущается дефицит качественной воды. С одной стороны, это обусловлено недостаточной мощностью водопроводов, а с другой – нерациональным их использованием и значительными потерями воды из-за изношенности систем трубопроводов;

- эксплуатация водоисточников питьевой воды, которые не соответствуют гигиеническим требованиям, отсутствие очистки и обеззараживания питьевой воды;

- недостаточное финансирование, направленное на модернизацию систем водоснабжения;

- глобальные проблемы ухудшения качества воды подземных и поверхностных вод, в некоторых случаях – непригодность для хозяйственно-питьевого, а иногда и технического водоснабжения и др.

Законодательной базой Российской Федерации определены уровни компетенций всех уровней власти в области регулирования и предоставления услуг водоснабжения и водоотведения (таблица 3.1).

Таблица 3.1 – Степень влияния на процесс предоставления услуг водоснабжения по уровням власти

Федеральный уровень власти	Региональный уровень власти	Муниципальный уровень власти
- утверждение правил холодного и горячего водоснабжения	- установление тарифов в сфере водоснабжения	- организация водоснабжения населения
- утверждение порядка контроля качества питьевой воды, горячей воды; контроль свойств и состава сточных вод	- выбор методов тарифного регулирования организаций, предоставляющих горячее и холодное водоснабжение	- утверждение схем водоснабжения
- утверждение системы ценообразования в сфере водоснабжения	- утверждение инвестиционных и производственных программ и контроль за их выполнением	- заключение соглашений об условиях осуществления регулируемой деятельности в сфере водоснабжения
- утверждение правил регулирования тарифов в сфере водоотведения и водоснабжения	- осуществление регионального контроля за соблюдением тарифов организаций	- утверждение технических заданий на разработку инвестиционных программ
- утверждение правил определения инвестированного капитала	- утверждение значений качества, надежности и энергетической эффективности	- согласование вывода в ремонт или из эксплуатации объектов водоснабжения
- утверждение порядка разработки и корректировки инвестиционных и производственных программ, осуществляющих холодное, горячее водоснабжение	- осуществление мониторинга технико-экономических показателей состояния систем водоснабжения	- согласование планов снижения сбросов загрязняющих веществ в поверхностные и подземные воды
- утверждение стандарта раскрытия информации	- иные полномочия	- иные полномочия

Источник: составлено автором

На сегодняшний день предприятия услуг водоснабжения находятся в управлении муниципальных органов власти. В существующих нормативно-правовых актах прослеживаются определенные различия, которые заключаются в подходах к финансированию отрасли, а также к социальной и тарифной политике [85].

Деятельность коммунального хозяйства регламентируется различными нормативными и подзаконными актами административного, гражданского, финансового, жилищного и градостроительного законодательства. Эффективность работы такой сложной системы, как коммунальное хозяйство, зависит, в первую очередь, от того, кто и каким образом управляет данной отраслью, а также регулирует ее деятельность.

Основной задачей государственной политики в сфере коммунального хозяйства является снижение размера тарифов и одновременное ускорение реформирования отрасли. Важной частью стратегической программы развития страны является направленность на улучшение жизненного уровня населения, а также предоставление им качественных и комфортных условий проживания.

На федеральном уровне органы государственной власти в сфере ЖКУ опираются на ряд нормативно-правовых документов, регламентирующих их деятельность. Основными такими документами являются Водный кодекс РФ, Правила предоставления коммунальных услуг [128], а также Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг [127]. Но ни один из этих документов не формирует методику оценки регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Водный кодекс РФ [23] вступил в силу в 2007 году. С его появлением были внесены значительные в государственное управление использованием и охраной водных объектов. За прошедший период действия Водного кодекса была создана система органов государственной власти субъектов РФ, которые осуществляют реализацию отдельных полномочий РФ в области водных отношений.

И хотя новое законодательство обеспечило условия для осуществления эффективной государственной политики в области использования и охраны водных объектов, вместе с тем институциональная структура и система управления требуют дальнейшего развития и повышения их эффективности.

Дальнейшее совершенствование управления в сфере водных отношений определяется с учетом следующих требований:

- расширения перечня полномочий Российской Федерации, осуществление которых может быть передано органам государственной власти субъектов Российской Федерации в части полномочий по предотвращению негативного воздействия вод в отношении водных объектов, находящихся в федеральной собственности и расположенных на их территории;

- корректировки критериев распределения между бюджетами субъектов Российской Федерации субвенций из федерального бюджета на осуществление переданных полномочий Российской Федерации в области водных отношений;

- развития системы планирования и оценки эффективности исполнения отдельных полномочий Российской Федерации в сфере водных отношений, переданных для осуществления субъектами Российской Федерации.

Дальнейшего развития требуют вопросы повышения результативности и скоординированности деятельности органов государственной власти по достижению приоритетных целей и задач в сфере водных отношений. В связи с этим в целях оптимизации бюджетных расходов необходима разработка долгосрочной целевой программы, направленной на комплексное и рациональное использование водных ресурсов, обеспечение высоких экологических стандартов водных объектов, предупреждение негативного воздействия вод и повышение безопасности гидротехнических сооружений.

Совершенствование государственного управления является одним из основополагающих факторов, способствующих выработке согласованных

действий, ориентированных на реализацию принципов интегрированного управления водными ресурсами в Российской Федерации.

Для формирования показателей методики необходимо рассмотреть факторы методического обеспечения водохозяйственного комплекса.

Научно-технические разработки, направленные на обеспечение развития водохозяйственного комплекса, охватывают широкий круг вопросов стратегического и оперативного управления, планирования водохозяйственной деятельности, проектирования сооружений и технологий, моделирования и прогноза состояния водных объектов.

Основные научные задачи в области создания экологически и экономически обоснованного управления водохозяйственным комплексом направлены на:

- совершенствование существующих и создание новых организационных механизмов управления в водном хозяйстве;
- совершенствование экономических методов и механизмов рационального водопользования;
- повышение обоснованности принятия решений при комплексном управлении водохозяйственными системами на основе современных знаний о технологических процессах и экологических последствиях их реализации;
- развитие научных основ мониторинга водных объектов.

За последние 15 лет обеспеченность водохозяйственных организаций специалистами с высшим профессиональным образованием снизилась почти в 1,5 раза, возросла доля лиц пенсионного возраста, постоянно увеличивается отток кадров, свыше 10 процентов вакансий остаются незаполненными. Дефицит молодых инженеров, экономистов и управленцев, а также других специалистов с высшим образованием в водохозяйственном комплексе составляет около 15 тыс. человек. В организациях смежных отраслей, обеспечивающих деятельность водохозяйственного комплекса страны, сложилась аналогичная ситуация с кадровым обеспечением [133].

Основными задачами кадрового обеспечения водохозяйственного комплекса России являются:

- формирование современных механизмов и инструментов управления кадровым обеспечением водохозяйственного комплекса, способных удовлетворять спрос на соответствующих специалистов;
- модернизация материально-технической базы учебных заведений, создание мотивационных стимулов для привлечения молодых и талантливых преподавателей;
- формирование системы и технологий повышения профессиональной компетенции имеющихся кадров для обеспечения инновационного развития водохозяйственного комплекса.

Нормативы потребления утверждаются органами государственной власти субъектов РФ. При определении нормативов используются конструктивные и технические параметры многоквартирного дома или жилого дома.

В отношении водо-, электро-, тепло- и газоснабжения установление нормативов производится по инициативе ресурсоснабжающих организаций. Срок действия нормативов не менее 3-х лет.

Нормативы потребления устанавливаются с применением метода аналогов и расчетного метода (зависит от наличия приборов учета). Все предоставляемые услуги должны быть надлежащего качества, установленного правилами предоставления коммунальных услуг [127].

Установление нормативов потребления коммунальных услуг производится по инициативе уполномоченных органов или ресурсоснабжающих организаций.

В нормативы потребления коммунальных услуг по холодному водоснабжению и горячему водоснабжению в жилых помещениях включается расход воды исходя из расчета расхода холодной и горячей воды, необходимого для удовлетворения физиологических, санитарно-гигиенических, хозяйственных потребностей человека в жилом помещении, а также исходя из того, что данные коммунальные услуги соответствуют требованиям к качеству,

установленным правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, которые утверждаются Правительством Российской Федерации (далее – правила предоставления коммунальных услуг).

Норматив потребления коммунальной услуги по водоотведению в жилых помещениях определяется исходя из суммы нормативов холодного водоснабжения горячего водоснабжения в жилых помещениях. Норматив потребления коммунальной услуги по холодному (горячему) водоснабжению в жилых помещениях определяется исходя из оснащённости жилых помещений водоразборными устройствами и санитарно-техническим оборудованием.

В правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов даны определения всех видов коммунальных услуг, которые могут быть предоставлены потребителю, в частности об услугах водоснабжения и водоотведения. Относительно исполнителей коммунальных услуг по предоставлению данного вида услуг – собственники помещений должны заключить договор с соответствующей ресурсоснабжающей организацией [128].

Услуги водоснабжения необходимо регулировать на всех уровнях, где происходит их предоставление. Водоснабжение относится к такому типу услуг, для предоставления которого используют природные национальные богатства. Поэтому регулирование данного вида услуг на федеральном уровне является неотъемлемой частью управления и функционирования в системе предоставления жилищно-коммунальных услуг.

3.2 Апробация методики оценки системы государственного регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения

Оценка эффективности внедрения методики ССП на предприятиях предоставляющих услуги водоснабжения осуществляется в целях достижения оптимального соотношения, связанного с реализацией ими деятельности и достигаемыми в ходе этой реализации результатами, а также с обеспечением основных принципов работы данного типа предприятий. Предложенная методика универсальна и отличается относительной простотой.

Применять методику регулирования процесса предоставления услуг предлагается в три этапа:

- 1) прогнозное оценивание – обосновывается планируемый результат, происходит выбор наиболее эффективных мероприятий;
- 2) текущее оценивание – регулирующей орган проводит мониторинг реализации утвержденной политики на основе контроля отклонений от прогнозных параметров;
- 3) итоговое оценивание – выявляются фактические результаты, и в случае обнаружения проблем вырабатываются предложения по их устранению в будущем.

Автором были выбраны те показатели, информация по которым публикуется в официальных статистических сборниках и которые наиболее полно отражают состояние ЖКХ.

Дать оценку в абсолютных значениях предлагаемых показателей затруднительно, так как используются разные единицы измерения (рубли, люди, проценты), поэтому целесообразно использовать относительные величины (таблица 3.2).

В результате опроса более 200 респондентов (Приложение Б) было получено значение показателя оценки системы предоставления услуг водоснабжения. Расчеты проведены по 2017 году, а коэффициенты значимости

определены на основе проведенного анкетирования, когда респондентам было предложено определить степень влияния показателей на эффективную работу предприятия.

Таблица 3.2 – Расчеты частных показателей второго уровня

Обозначение показателя	Коэффициент значимости показателя	Плановое значение показателя результативности	Фактическое значение показателя результативности	Значение показателя
R1 (Финансы) – 1,0				
S1	0,9	547965,38	504552,78	0,92
S2	1,0	556307,63	627956,43	0,89
S3	1,0	175679,03	199674,26	0,88
S4	0,8	27473,20	37363,23	0,74
R2 (Клиенты) – 0,9				
T1	1,0	12375,00	11616,27	0,90
T2	0,8	0,93	30,60	1,00
T3	0,8	337,00	677,00	1,00
R3 (Бизнес-процессы) – 1,0				
U1	0,7	805,60	805,60	1,00
U2	1,0	42,12	43,17	0,98
U3	0,8	11,00	11,00	1,00
U4	0,8	70,00	70,00	1,00
U5	0,7	1,41	1,28	1,00
U6	0,7	12,00	14,00	0,86
R4 (Обучение) – 0,7				
V1	0,9	250,00	307,00	1,00
V2	1,0	83913,71	93140,18	0,90
V3	1,0	138,95	80,00	0,58
R5 (Качество) – 0,9				
Q1	1,0	26909,60	27328,47	1,00
Q2	0,9	79380,81	35550,86	1,00
Q3	0,8	6946,16	13778,92	0,50

Источник: составлено автором

По результатам оценки видно, что все показатели оценивались экспертами приблизительно одинаково, соответственно, для повышения эффективности предоставления услуг водоснабжения необходим комплекс мер, охватывающий воздействие на финансовые показатели, показатели эффективности ключевых бизнес-процессов и показатели «обучение», «клиенты» и «качество».

Для расчета показателей брались данные действующего предприятия МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога [117] за 2017 год (Приложение Б).

Коэффициент эффективности реализации методики рассчитывается как отношение результативности достижения целевых показателей (индикаторов) к степени достижения запланированного уровня затрат на ее реализацию:

$$E = (P / Z) \times 100\% , \quad (7)$$

где E – коэффициент эффективности реализации методики; P – результативность достижения целевых значений показателей; Z – степень достижения запланированного уровня затрат на реализацию.

Для расчета результативности достижения целевых значений показателей используются следующие их виды:

- прямые (положительной динамикой является увеличение значения показателя);
- обратные (положительной динамикой является снижение значения показателя).

Расчет коэффициента эффективности реализации производится для каждого мероприятия (комплекса мероприятий), в отношении которого определен объем финансирования и соответствующий показатель(и) результативности.

Расчет показателя результативности P_i по соответствующему мероприятию (комплексу мероприятий) i производится по формуле:

а) для прямого показателя результативности:

$$P_i = P_{\Phi i} / P_{\Pi i} \times 100\% ; \quad (8)$$

б) для обратного показателя результативности:

$$P_i = P_{\Pi i} / P_{\Phi i} \times 100\% , \quad (9)$$

где $P_{\Phi i}$ – фактическое значение показателя результативности, характеризующего выполнение мероприятия (комплекса мероприятий) i ; $P_{\Pi i}$ –

плановое (уточненное) значение показателя результативности, характеризующего выполнение мероприятия (комплекса мероприятий) i .

Если мероприятие (комплекс мероприятий) характеризуется несколькими показателями результативности, в расчете R_i используется средняя арифметическая уровня достижения всех соответствующих показателей.

На основе формул проведем расчеты показателей первого уровня.

$$R_1 = \frac{0,92 * 0,9 + 0,89 * 1,0 + 0,88 * 1,0 + 0,74 * 0,8}{0,9 + 1,0 + 1,0 + 0,8} = \frac{3,18}{3,70} = 0,86; \quad (10)$$

$$R_2 = \frac{0,94 * 1,0 + 1,0 * 0,8 + 1,0 * 0,8}{1 + 0,8 + 0,8} = \frac{2,54}{2,60} = 0,98; \quad (11)$$

$$R_3 = \frac{1,0 * 0,7 + 0,98 * 1,0 + 1,0 * 0,8 + 1,0 * 0,8 + 1,0 * 0,7 + 0,86 * 0,7}{0,7 + 1,0 + 0,8 + 0,8 + 0,7 + 0,7} = \frac{4,58}{4,70} = 0,97; \quad (12)$$

$$R_4 = \frac{1,0 * 0,9 + 0,9 * 1,0 + 0,58 * 1,0}{0,9 + 1,0 + 1,0} = \frac{2,38}{2,9} = 0,82; \quad (13)$$

$$R_5 = \frac{1,0 * 1,0 + 1,0 * 0,9 + 0,5 * 0,8}{1,0 + 0,9 + 0,8} = \frac{2,3}{2,7} = 0,85. \quad (14)$$

Таким образом, определим значение интегрального показателя результативности:

$$R_r = \frac{0,86 * 1,0 + 0,98 * 0,9 + 0,97 * 1 + 0,82 * 0,7 + 0,85 * 0,9}{1,0 + 0,9 + 1,0 + 0,7 + 0,9} = \frac{4,05}{4,5} = 0,9. \quad (15)$$

С учетом интерпретации полученных значений данный показатель указывает, что степень результативности для предприятия МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога достаточная.

Рассчитаем показатели первого уровня, соответствующие стратегическим целям предприятия (таблица 3.3).

Таблица 3.3 – Значения показателей на основе стратегических целей

Стратегическая цель	Показатель	Ед. изм.	План. знач. 2017	Факт. знач. 2017	Соответствие цели
Финансы (R1)					
Повысить норму прибыли	Прибыльность (рентабельность продаж) $\geq 8\%$	%	12	-24,46	нет
Сократить дебиторскую задолженность населения	Цеховые расходы в общей себестоимости $\leq 7\%$	%	7	5,95	да
Добиться оптимальной структуры затрат	Соотношение затрат (выручка к себестоимости) ≤ 1	-	1	0,8	да
Клиенты (R2)					
Повысить удовлетворенность потребителя ЖКУ	Активность населения в подключении к системам коммунальных услуг $\geq 0,9$ (Приложение Д)	-	0,9	2,01	да
	Удовлетворенность населения качеством услуг $\geq 75\%$ (Приложение Е)	%	75	47,8	нет
Повысить доступность информации для потребителей ЖКУ	Доступность информации для потребителей ЖКУ $\geq 0,65$ (Приложение Е)	-	0,65	0,69	да
Добиться четкого соблюдения обязательств	Удельный вес выполнения работ без отклонений по срокам и качеству от норматива $\geq 0,85$	-	0,85	0,58	нет
Бизнес-процессы (R3)					
Увеличить производственные мощности	Использование производственных объектов $\geq 95\%$	%	95	99	да
Внедрить технологические новшества	Затраты на подготовку новшества к эксплуатации (приложение 3)	млн. руб.	13,5	3,5	нет
Повысить технологический уровень производства	Отклонение фактического производства работ от запланированного $\geq 0,9$	-	0,9	0,57	нет

Продолжение таблицы 3.3

Обучение (R4)					
Повысить профессионализм сотрудников	Затраты на обучение в прочих производственных затратах $\geq 2\%$	%	2	2,49	да
Снизить текучесть кадров	Текучесть кадров $\leq 20\%$	%	20	18,57	да
Совершенствовать систему материального стимулирования	Процент премирования от основного оклада $\geq 20\%$	%	20	7	нет
Качество (R5)					
Повысить качество выполнения работ	Соответствие качества услуг нормам $\geq 90\%$	%	90	99,83	да
Соблюсти сроки проведения работ	Эксплуатационная надежность $\geq 0,5$	-	0,5	0,8	да
Добиться четкого соответствия потребительским характеристикам	Количество проведенных проб, выявивших несоответствие воды санитарным нормам (предельно допустимой концентрации)	шт.	500	172	да

Источник: составлено автором

Значение показателей в таблице 3.3, не соответствующие стратегической цели, приводят к необходимости провести корректирующие мероприятия, указанные в таблице 2.22, по соответствующим блокам алгоритма (рисунок 2.12). Данные мероприятия позволят повысить результативность деятельности предприятия и стабилизировать его финансовое положение.

3.3 Предложения по совершенствованию организационно-экономического механизма государственного регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения

На основе анализа промежуточных итогов реформирования отрасли ЖКХ можно выделить несколько ключевых моментов.

Государством уже сделаны важные шаги для более эффективного развития отрасли не только в части нормативно-правового обеспечения, но и в части финансового обеспечения и организационной структуры управления реформой. Сейчас отрасль развивается, и ведомства предпринимают необходимые меры и разрабатывают мероприятия для дальнейшего ее развития.

Однако не все процессы остаются завершенными, что приводит к необходимости решения следующих задач:

1. Усовершенствовать систему управления в части учета на федеральном и муниципальном уровнях. Конкретно на федеральном уровне предлагается создать автоматизированную систему сбора информации о состоянии отрасли по видам деятельности и участникам процесса управления. На муниципальном уровне предлагается создать информационную базу для служб социальной защиты и пенсионного фонда, а также для учета информации по расчетам за коммунальные услуги. Такие базы необходимы для повышения дисциплины по предоставлению информации.

2. В системе планирования и контроля необходимо разработать на федеральном уровне целевые показатели развития коммунального комплекса, инструменты и методы реализации стратегии управления отраслью коммунального хозяйства.

3. При выявлении существующих текущих проблем реформирования ЖКХ необходимо определить важнейшие задачи для всех направлений и видов

деятельности отрасли и внедрить в ходе их решения стратегический подход к управлению коммунальным хозяйством.

4. Необходимо разработать Порядок и методические рекомендации по подготовке программ развития систем коммунальной инфраструктуры муниципальных образований для обеспечения своевременного проведения мероприятий по ремонту, реконструкции объектов коммунальной инфраструктуры и снижению потерь в сетях.

5. При условии достижения указанных целей следующим этапом преобразований станет повышение качества коммунальных услуг и привлечение инвестиций в отрасль для развития и восстановления основных фондов.

6. В условиях долгосрочного реформирования необходимо также реализовать задачу по изменению институциональной среды, что приведет к развитию концессионных соглашений и переходу на долгосрочное тарифное регулирование для выстраивания конструктивных отношений с органами власти на принципах партнерства.

7. Для улучшения качества услуг водоснабжения необходимо разработать и реализовать инвестиционные программы, в том числе за счет вложений частных компаний-операторов на строительство и реконструкцию водоочистных сооружений для модернизации коммунальной инфраструктуры.

8. Предлагается внедрить механизм оценки регулирования процесса предоставления ЖКУ, включающий в себя новый элемент управления – Наблюдательный совет (рисунок 3.2).

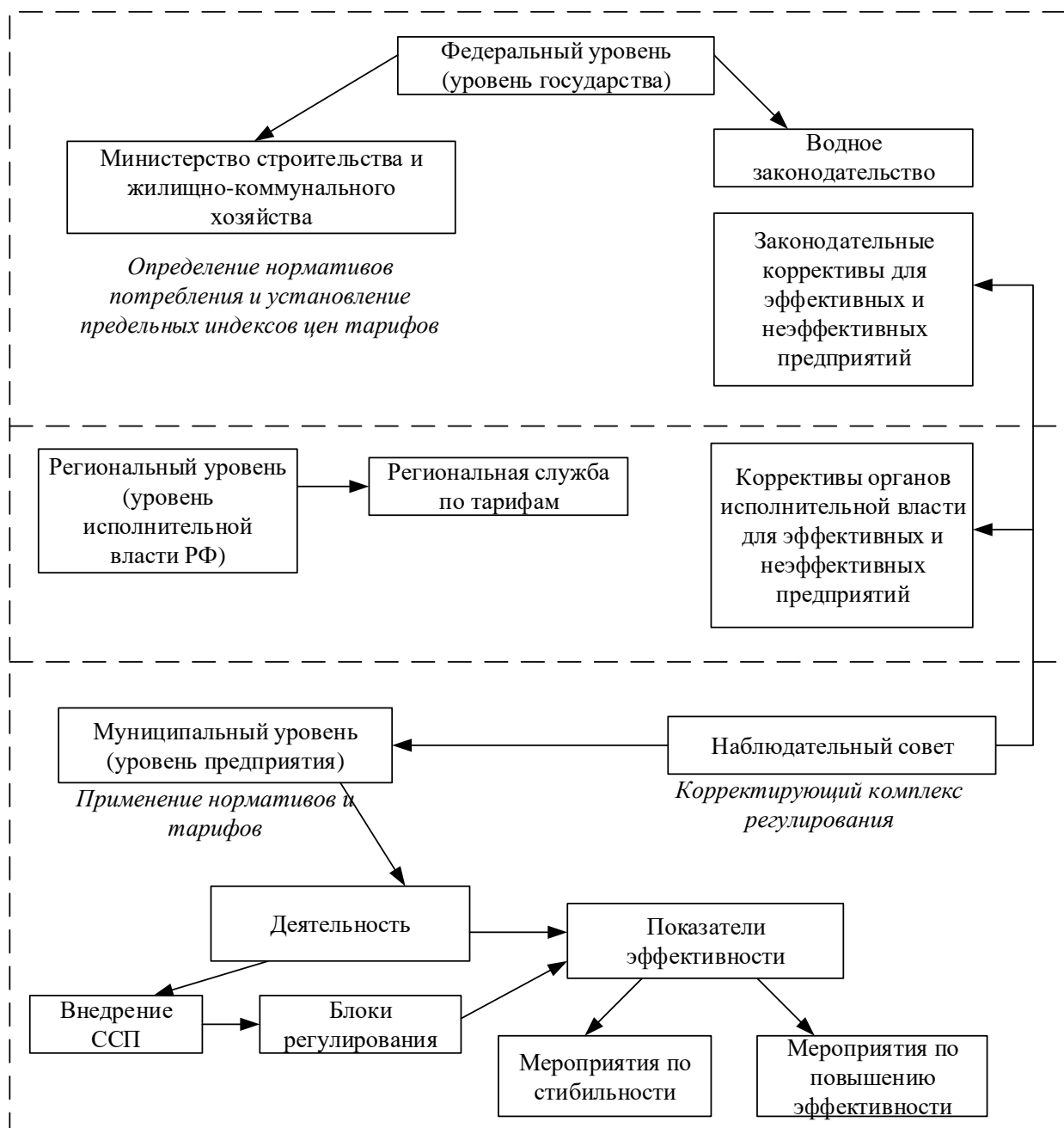


Рисунок 3.2 – Система регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг

Источник: составлено автором

Основными задачами Наблюдательного совета являются:

- 1) осуществление организационной, методической и информационной поддержки;
- 2) организация мониторинга выявления нарушений и несоответствий в сфере ЖКУ.

В таблице 3.4 представлены основные функции Наблюдательного совета, регулирующего процесс предоставления ЖКУ населению.

Таблица 3.4 – Функции Наблюдательного совета

Элемент системы регулирования	Условия функционирования	Ресурсное обеспечение
Наблюдательный совет – регулирующий орган управления	Установление условий функционирования органа управления коммунальными услугами	Определение необходимого ресурсного обеспечения органа
	Установление целей и задач по видам деятельности: - холодное водоснабжение - горячее водоснабжение - водоотведение	Определение необходимого ресурсного обеспечения органа
	Установление условий функционирования по видам деятельности	Выделение ресурсного обеспечения функционирования
	Установление условий функционирования органа, включенного в отрасль или регион по видам деятельности	Выделение обеспечения для контроля за функционированием
	Установление информации, предоставляемой органу управления	Выделение персонала для подготовки информации

Источник: составлено автором

Установление условий функционирования Наблюдательного совета означает определение порядка реализации дополнительно возникающих функций в самом органе управления. Следует учитывать, что Наблюдательный совет осуществляет свою деятельности в рамках, установленных соответствующими положениями. Наличие целей и задач является основой для Наблюдательного совета.

В современных условиях хозяйствования актуальным будет использование адаптивной модели управления. Это такое управление, при котором создается система управления, способная быстро адаптироваться и

оперативно менять параметры устойчивого развития в зависимости от изменения внутренних и/или внешних факторов, действующих на территорию.

При осуществлении управленческих воздействий в соответствии со стратегией устойчивого развития необходимо применять широкий спектр инструментов: финансово-экономических, образовательных, инфраструктурных, организационных, нормативно-правовых (таблица 3.5).

Таблица 3.5 – Инструменты управления развитием

Стратегия		
Эколого-ориентированное развитие (качество)	Производственно-ориентированное	Социально-ориентированное
Финансово-экономические инструменты		
- штрафы за нарушение экологических стандартов и использование устаревших технологий производства	- финансовая поддержка в форме муниципальных инвестиций; - формирование муниципальных инвестиционных площадок	- участие в федеральных и региональных программах развития социальной сферы
Образовательные инструменты		
- формирование системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров для предприятий		
Инфраструктурные инструменты		
- проведение надлежащего контроля при строительстве объектов инфраструктуры; - стимулирование создания объектов для снижения экологической нагрузки	- участие в федеральных и региональных целевых программах по развитию объектов инфраструктуры	- создание крупных центров социального и бытового обслуживания населения
Организационные инструменты		
- развитие взаимодействия с органами власти по вопросам минимизации отрицательного экологического воздействия; - организация муниципальных комиссий по мониторингу экологической ситуации	- взаимодействие с производственными предприятиями по вопросам повышения бюджетной эффективности	- привлечение на территорию проектов социальной направленности
Нормативно-правовые инструменты		
- разработка стратегии экологического развития; - разработка плана природоохранных мероприятий	- разработка стратегии инвестиционного и инновационного развития	- разработка стратегии социального развития

Источник: составлено автором

Организационно-экономический механизм регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения иллюстрирует рисунок 3.3.

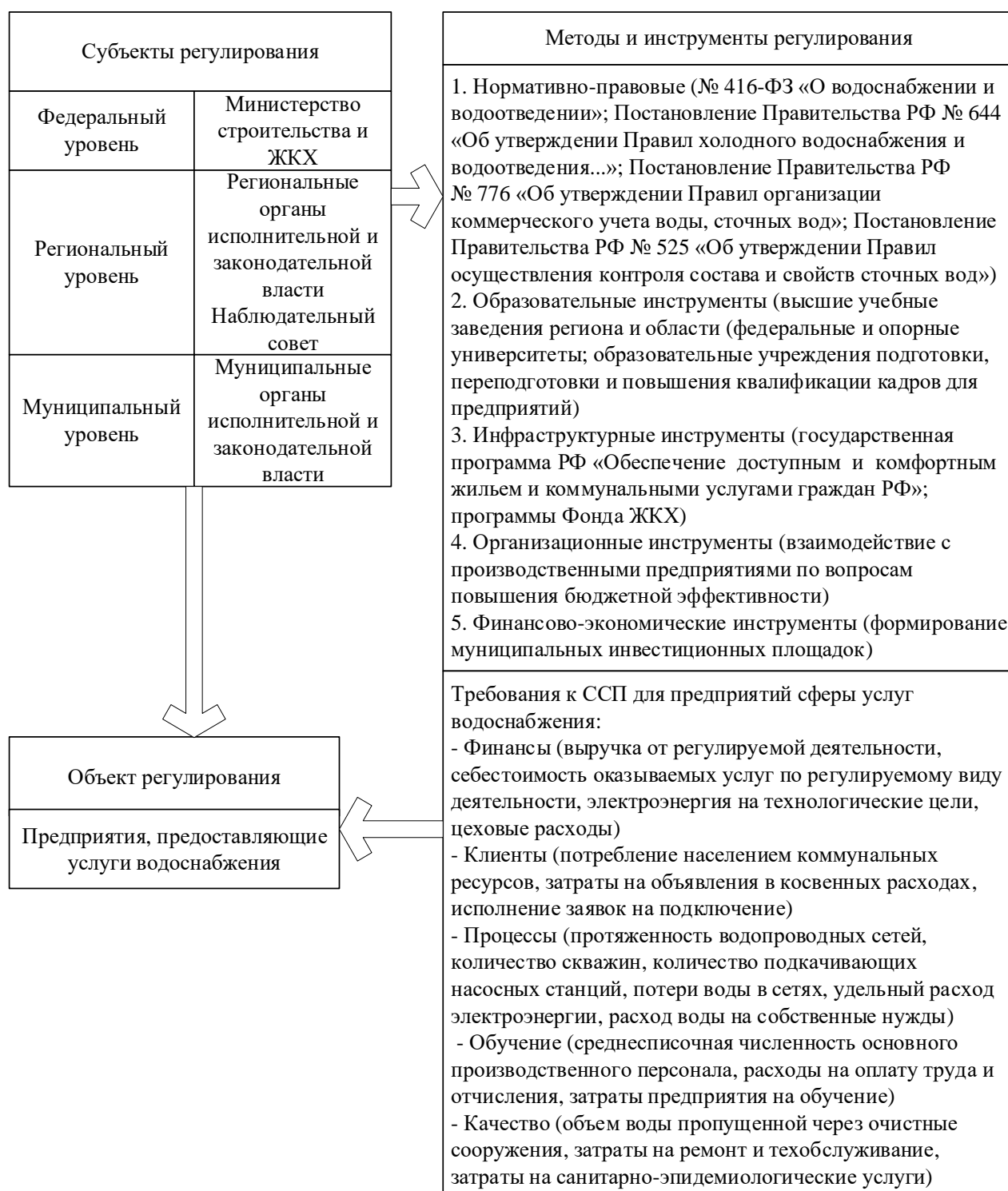


Рисунок 3.3 – Организационно-экономический механизм регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения

Источник: составлено автором

Основным направлением совершенствования системы регулирования является обеспечение согласованности действий федеральных, региональных и муниципальных органов власти в сфере регулирования экономики.

Таким образом, государственное регулирование отрасли ЖКХ представляет собой деятельность по реализации функций государства относительно рационального использования ресурсов, осуществляемую с использованием соответствующих инструментов. Формирование эффективного механизма, основными элементами которого являются субъекты и объекты регулирования, нормативно-правовое, организационное, информационное и финансово-экономическое обеспечение, функции, формы, методы, средства, принципы, инструменты и приоритеты, позволит улучшить функционирование исследуемой отрасли.

Существующие методы государственной поддержки жилищно-коммунального хозяйства имеют ряд недостатков. Одним из них является отсутствие ответственности за окупаемость создаваемого продукта. Для получения госдотаций необходимо подготовить проект и смету работ, а предприятия стараются составить документацию таким образом, чтобы увеличить финансирование, так как бюджетные деньги предоставляются на безвозвратной основе.

Предлагается использовать новый финансовый инструмент для предприятий жилищно-коммунального хозяйства, отказаться от выделения госдотаций и предоставлять предприятиям долгосрочные кредиты в зависимости от специализации предприятия, а также от состояния инфраструктуры и количества потребителей. Срок таких кредитов может быть от 5 до 15 лет. Возврат денежных средств, выделенных по кредитам, будет организован за счет экономии на потерях ресурсов и дорогих аварийных работах, а для предприятия повышение затрат станет невыгодно, поскольку не будет возможности окупить инвестиции и вернуть кредит.

Коммунальный сектор является сегодня подходящим объектом для внедрения действующей модели долгосрочных вложений с гарантией

доходности. На первом этапе государство может стимулировать запуск процесса долгосрочного кредитования организаций коммунального комплекса, а в дальнейшем выйти из участников финансирования данного процесса.

Помимо предоставления долгосрочного кредитования по разумным ставкам государство также должно обеспечить набор нормативно-правовых инструментов или дополнительно создать их при необходимости.

Кредитование должно быть организовано по поручению Правительства РФ созданным или существующим финансовым оператором, таким, например, как госкорпорация Фонд содействия реформированию ЖКХ [120], у которой уже имеется опыт по процедуре финансирования региональных проектов в сфере ЖКХ.

Для исключения нерационального использования средств предлагается интегрировать финансовые модели частных операторов, представленных в виде предприятий – поставщиков энергоэффективных материалов и оборудования, которые уже существуют на рынке модернизации инфраструктуры, для рациональной схемы кредитования государственным оператором коммунальных предприятий.

Таким образом, механизм государственно-частного партнерства выглядит следующим образом: государственный финансовый оператор может выдавать кредит предприятию коммунального хозяйства только в случае фактической реализации программы замены сетей за счет средств частного оператора. Результат такого проекта представлен на рисунке 3.4.

В роли государственного финансового регулятора выступает орган государственной власти, который распоряжается средствами для целевого использования. Для эффективной деятельности финансовый оператор должен быть федеральным.

Финансовый механизм быстро реагирует на текущее состояние экономики и является наиболее динамичной частью финансовой политики. Он подразделяется на регулирующий и директивный.

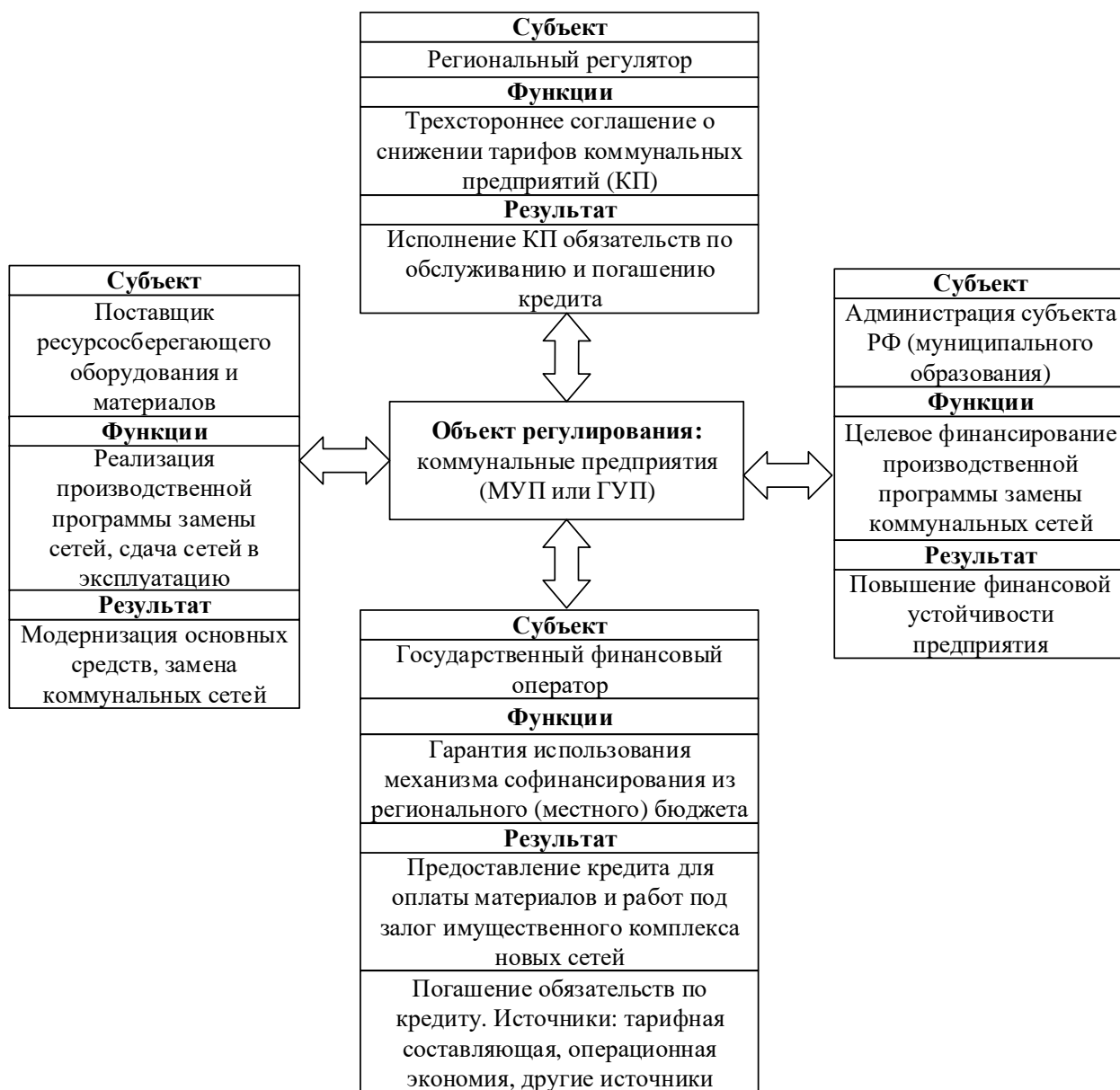


Рисунок 3.4 – Механизм государственно-частного партнерства по развитию коммунальной инфраструктуры в сфере водоснабжения

Источник: составлено автором

Регулирующий механизм воздействует на определенный сегмент финансов, но не затрагивает интересы государства напрямую. Директивный механизм, наоборот, регулирует финансовые отношения с участием государства, куда включаются налоги, расходы бюджета, кредитование, планирование и организация бюджетного процесса. Финансовые отношения разрабатываются детально и обязательны для всех участников, однако

существуют и отдельные участники финансовой политики, например, финансы государственных предприятий или рынок корпоративных ценных бумаг.

Финансовый механизм, представленный в такой разновидности, характерен и для частных предприятий, когда государство определяет основные общие правила использования финансовых ресурсов предприятия после уплаты обязательных платежей, а далее предприятие самостоятельно распоряжается средствами, которые остались.

Государственный кредит в финансовом механизме является основой политики дефицитного финансирования, где государство развивает применение среднесрочных и долгосрочных займов.

Используя механизм долгосрочного кредитования для участников рынка коммунальных ресурсов, государство получит ряд инструментов для проведения сбалансированной политики. Во-первых, появится механизм для прекращения роста тарифов, так как снизятся процентные ставки и увеличится срок возврата кредита, во-вторых, сохранится административное регулирование доходности коммунальных предприятий и возвратность средств через софинансирование местными и региональными бюджетами.

Также государственный финансовый оператор обеспечит повышение стандартов ведения бизнеса организациями ЖКХ, а улучшение обслуживания и своевременность погашения государственных кредитов привлечет в отрасль денежные средства других участников финансового рынка.

При условии внедрения ресурсосберегающих технологий, ограничения роста тарифов и снижения затрат в долгосрочном периоде предприятия сферы коммунального хозяйства перейдут на новый экономический уклад, который приведет к стимулированию перехода предприятий на новую технологическую базу для экономии тарифа в долгосрочном периоде.

В результате проведенного в главе 3 исследования, были получены следующие результаты.

1. Федеральным органам власти рекомендовано взять под контроль некоторые важные аспекты для поддержания отрасли жилищно-коммунального

хозяйства. Во-первых, необходимо продолжать формировать нормативно-правовую и методологическую базу проведения преобразований в жилищно-коммунальной сфере. Во-вторых, разработать эффективный механизм выделения бюджетных средств. В-третьих, содействовать в реализации демонстрационных проектов по выполнению мероприятий по улучшению кризисной ситуации в отрасли и обеспечить соответствующую координацию деятельности государственных заказчиков и исполнителей мероприятий. В-четвертых, утвердить тарифы на водоснабжение.

2. Разработан организационно-экономический механизм совершенствования регулирования процесса предоставления ЖКУ, включающий в себя субъекты регулирования, такие как Министерство жилищно-коммунального хозяйства и строительства на макроуровне, региональные органы исполнительной и законодательной власти на мезоуровне, муниципальные органы исполнительной и законодательной власти на микроуровне. Методами и инструментами на всех уровнях регулирования являются нормативно-правовые (разработка стратегии инвестиционного и инновационного развития), инфраструктурные (разработка федеральных и региональных целевых программ по развитию объектов инфраструктуры), организационные (взаимодействие с производственными предприятиями по вопросам повышения эффективности деятельности), финансово-экономические (формирование муниципальных инвестиционных площадок), образовательные инструменты (повышение квалификации кадров для предприятий через систему переподготовки).

3. Разработан комплекс предложений по совершенствованию процесса предоставления ЖКУ, который включает в себя совершенствование законодательной базы: определение нормативов потребления и установление предельных индексов цен тарифов; создание регулирующего органа, определяющего условия функционирования коммунальных предприятий и устанавливающего нормативные значения показателей эффективности, дифференцированных по уровням количественной оценки деятельности

коммунальных предприятий: недопустимой (менее 0,60), допустимой (от 0,60 до 0,75), достаточной (от 0,75 до 0,95), высокой (более 0,95).

4. В рамках повышения социально-экономической эффективности функционирования сферы ЖКУ предложена модель государственно-частного партнерства по развитию коммунальной инфраструктуры, которая включает в себя коммунальные предприятия; поставщиков ресурсосберегающего оборудования и материалов; региональную тарифную комиссию, выполняющую функции регионального регулятора; администрацию субъекта муниципального образования; государственного финансового оператора, функциями которого являются системное регулирование финансового обеспечения и развитие сферы жилищно-коммунальных услуг.

5. На основании предложенной методики регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения, базирующейся на системе сбалансированных показателей, была проведена апробация на предприятии, предоставляющем услуги водоснабжения – МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога. Используя данные официальной отчетности предприятия были выбраны финансовые и нефинансовые показатели, определены нормативные значения, которым должны соответствовать эти показатели, и проведены необходимые расчеты. Полученные данные показали, что степень результативности предприятия достаточная, однако в разрезе отдельных выбранных показателей полученные фактические значения для предприятия не соответствует заявленным плановым. Для улучшения работы предприятия предложено использовать план корректирующих мероприятий.

Заключение

Результаты диссертационного исследования представлены в виде взаимосвязанных выводов, которые характеризуют решенные задачи и полученные научные результаты.

В первой главе «Теоретические основы формирования современной системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг» изучены теоретические основы функционирования сферы услуг как сложной системы видов деятельности в составе народного хозяйства страны; проанализировано современное состояние жилищно-коммунальных услуг; выделены основные проблемы, возникающие в процессе регулирования и предоставления жилищно-коммунальных услуг, а также определена необходимость и социальная значимость регулирования сферы коммунальных услуг.

В первом параграфе «Генезис и принципы развития сферы жилищно-коммунальных услуг» сфера услуг определена как важная составляющая общественного сектора экономики. Рассмотрены основные модели развития сферы услуг и дано ее определение. На основании представленных статистических данных по износу основных фондов и инвестициям в основной капитал, сделан вывод о значимости проведения ускоренной модернизации и реформирования сферы ЖКХ и влияния сферы услуг на жизнедеятельность населения и экономики в целом. Также были выделены классификационные модели сферы услуг и выявлено, что наибольший удельный вес занимают жилищно-коммунальные услуги.

Во втором параграфе «Факторы развития жилищно-коммунального хозяйства в России» были определены роль и место жилищно-коммунальных услуг в системе жизнеобеспечения. На основании проведенного анализа методов регулирования предоставления коммунальных услуг обусловлена необходимость системного подхода при анализе данной системы

жизнеобеспечения и определены факторы, влияющие на качественный уровень жилищно-коммунальных услуг.

В третьем параграфе «Теоретико-методологическая сущность системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг» выявлены регулирующие органы и их полномочия в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Предложена модель механизма государственного регулирования, а также определены социальный, технологический и экономический аспекты регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Во второй главе «Научно-методические подходы к регулированию жилищно-коммунальных услуг» на основе анализа основных тенденций развития системы регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг разработана методика оценки системы регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения и предложен алгоритм применения методики регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения.

В первом параграфе «Анализ современного состояния процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг в России» рассмотрены причины кризисной ситуации в жилищном и коммунальном хозяйстве, связанные с износом основных фондов и инфраструктуры, недофинансированием отрасли, низкой инвестиционной привлекательностью, в связи с чем отсутствуют положительные результаты реформирования отрасли. Рассмотрены основные нормативно-правовые документы, принятые для улучшения эффективности деятельности предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. На основе исследования проведенных реформ представлены статистические данные по отрасли жилищно-коммунального хозяйства.

Во втором параграфе «Особенности государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг на основе принципов качества» определено, что коммунальные услуги являются социально значимыми, их предоставление обеспечивает качество жизни и здоровья населения, таким образом, их

качественное предоставление является неотъемлемой частью повышения эффективности деятельности предприятий и организаций, задействованных в сфере услуг. Определено, что уровень качества зависит от степени совпадения между ожиданиями потребителей и реальным обслуживанием. Предложены показатели оценки качества сферы услуг, которые подразделяются на показатели качества обслуживания и показатели качества самой услуги.

В третьем параграфе «Методика оценки системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг» обоснована необходимость разработки методики на основе системы сбалансированных показателей с учетом отраслевой специфики. Разработана карта стратегических целей, включающая в себя четыре основных показателя: «Финансы», «Клиенты», «Бизнес-процессы», «Обучение», и на основе проведенного исследования предложено внедрить пятый показатель – «Качество». Для каждого показателя определены цели первого и второго уровня. Использование методики оценки системы регулирования услуг водоснабжения представлено в виде алгоритма последовательных действий, использование которого позволит определить эффективность функционирования предприятий жилищно-коммунальной сферы.

В третьей главе «Детерминанты формирования системы государственного регулирования жилищно-коммунальных услуг (на примере услуг водоснабжения)» определены направления совершенствования системы управления качеством процесса предоставления услуг водоснабжения и водоотведения, предложена система показателей оценки качества предоставления услуг водоснабжения и разработаны механизмы совершенствования регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения.

В первом параграфе «Принципы государственного регулирования сферы услуг водоснабжения» обусловлена необходимость регулирования рынка услуг водоснабжения через систему административных и экономических методов государственного регулирования. Определена степень влияния на процесс

предоставления услуг через различные органы власти. Выявлены услуги, необходимые для обеспечения комфортных условий проживания населения и его экологической безопасности.

Во втором параграфе «Апробация методики оценки системы государственного регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения» проведены расчеты по методике, разработанной во второй главе диссертационного исследования. На основе показателей первого и второго уровня, а также с использованием алгоритма методики регулирования процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг апробация была произведена на предприятии МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога. На основании интерпретации полученных значений степень результативности предприятия была оценена как достаточная.

В третьем параграфе «Предложения по совершенствованию организационно-экономического механизма государственного регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения» предложен организационно-экономический механизм, включающий в себя объект и субъекты регулирования, основные методы и инструменты регулирования, а также требования к сбалансированной системе показателей, предложенной как инструмент повышения эффективности деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства. На основе выявленных проблем в части инвестирования в отрасль частного сектора предложен механизм государственно-частного партнерства, основанный на внедрении финансового оператора и регионального регулятора. Такой механизм позволит стимулировать предприятия ЖКХ к переходу на новую технологическую базу и снижать издержки в долгосрочном периоде.

Результаты работы прошли апробацию (Приложения Ж, И, К, Л).

Список литературы

1. Агаджанян, А.Я. Формирование и развитие предпринимательской деятельности в жилищно-коммунальном комплексе: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Агаджанян Ангелина Яковлевна. – Ставрополь, 2010. – 196 с.
2. Агафонова, М.С. Вопросы совершенствования системы управления жилищно-коммунальным хозяйством в регионах России [Текст] / М.С. Агафонова, Е.Ю. Богданова // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 7-2. – С. 120.
3. Агитаев, Е.В. Повышение качества и доступности жилищно-коммунальных услуг: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Агитаев Евгений Васильевич. – Москва, 2013. – 222 с.
4. Акифьева, Л.В. Отечественная практика повышения качества жилищно-коммунальных услуг [Текст] / Л.В. Акифьева, Н.А. Шамина // Вестник НГИЭИ. – 2014. - № 1 (32). – С. 3–12.
5. Актуальные проблемы экономики в современной России (часть 1): аналитический доклад [Текст] // Аналитический вестник. – 2008. – № 14 (359). – С. 52.
6. Андреев, П.А. Стратегия развития коммунальной инфраструктуры и повышения качества коммунального обслуживания населения [Текст] / П.А. Андреев // Вестник СамГУ. – 2013. – № 1 (102). – С. 83–90.
7. Арсаханова, З.А. Реформирование жилищно-коммунального хозяйства в России и решение актуальных вопросов отрасли [Текст] / З.А. Арсаханова // ИТпортал. – 2016. – № 2 (10). – С. 1.
8. Ассель, Г. Маркетинг: принципы и стратегия [Текст] / пер. с англ. / Г. Ассель. – М.: Инфра-М, 1999. – 803 с.
9. Афанасьев, Н.Е. Повышение качества управления жилым фондом на основе механизма общественной самоорганизации контроля: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Афанасьев Никита Евгеньевич. – Москва, 2012. – 187 с.

10. Балтина, А.М. Оценка эффективности расходов государственных (муниципальных) учреждений [Текст] / А.М. Балтина // Финансы и кредит. – 2011. – № 13/24. – С. 57–63.

11. Батор, Ф.М. Анатомия провала рынка. Вехи экономической мысли. Экономика благосостояния и общественный выбор [Текст] / Ф.М. Батор. – СПб.: Экономическая школа. – 2004. – Т. 4. – С. 251–292.

12. Баялиев, А.А. Современное состояние сферы услуг жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации [Текст] / А.А. Баялиев // Бизнес и общество. – 2017. – № 3 (15). – С. 9.

13. Блэк, Дж. Экономика: Толковый словарь. Англо-русский [Текст] / Дж. Блэк / пер. с англ. А.В. Щедрин, А.М. Волков, О.Е. Трофимова, др. – М.: Инфра-М, 2000. – 830 с.

14. Богатов, В.В. Методы повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг гражданам России [Текст] / В.В. Богатов // Научное обозрение. – 2014. – № 6. – С. 143–146.

15. Богорубова, Т.Г. Анализ современного состояния нормативной базы в сфере водоснабжения и водоотведения [Текст] / Т.Г. Богорубова // Вестник науки и образования Северо-Запада России. – 2016. – Т. 2. – № 3. – С. 36–45.

16. Болдырева, И.А. Эволюция финансового механизма функционирования сферы жилищно-коммунальных услуг: императивы, структурные характеристики, инструменты: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.10, 08.00.05 [Текст] / Болдырева Инна Александровна. – Ростов н/Д, 2009. – 397 с.

17. Большой юридический словарь [Текст] / под ред. А.Я. Сухарева, В.Е. Крутских. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: Инфра-М, 2007. – 858 с.

18. Бузырев, В.В. Экономика жилищной сферы [Текст] / В.В. Бузырев, В.С. Чекалин. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 256 с.

19. Булатова, А.И. Актуальные проблемы и анализ отношения населения к сфере жилищно-коммунального хозяйства России [Текст] / А.И. Булатова // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. – 2014. – № 1 (7). – С. 89–93.

20. Бутырин, А.Ю. Характерные аспекты жилищно-коммунального комплекса как сложной организационно-экономической системы [Текст] / А.Ю. Бутырин, А.В. Чернышев, К.П. Грабовый // Вестник МГСУ. – 2014. – № 2. – С. 196–202.

21. Василевский, Э.Б. Обрабатывающая промышленность США: 1950–2005 годы [Текст] / Э.Б. Василевский // Мировая экономика и международные отношения. – 2008. – № 8.

22. Васильев Д.В. Государственное регулирование отраслей сферы услуг: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Васильев Дмитрий Васильевич. – Санкт-Петербург, 2010. – 167 с.

23. Водный кодекс Российской Федерации от 03.06.2006 № 74-ФЗ (ред. от 02.08.2019) [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_60683/ (дата обращения 15.08.2019 г.)

24. Газимагомедова, П.А. Реформирование жилищно-коммунального хозяйства как фактор развития рынка жилищно-коммунальных услуг [Текст] / П.А. Газимагомедова // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2012. – № 3 (39). – С. 62.

25. Гайнанов, Д.А. Организационно-экономический механизм повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг [Текст] / Д.А. Гайнанов, Л.И. Спирина // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2014. – № 6 (66). – С. 6.

26. Ганченко, Д.Н. Сущность жилищно-коммунальных услуг в современной экономике [Текст] / Д.Н. Ганченко // Евразийский союз ученых. – 2015. – № 7-1 (16). – С. 54–58.

27. Гатина, Л.С. Особенности развития жилищно-коммунального хозяйства в условиях современной российской экономики: резервы повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Л.С. Гатина // Глобальный научный потенциал. – 2014. – № 10 (43). – С. 167–169.

28. Гатина, Л.С. Оценка влияния социально-экономических факторов на качество услуг, предоставляемых обслуживающей организацией жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Л.С. Гатина, В.В. Левшина, Ю.А. Безруких // Актуальные проблемы экономики и права. – 2015. – № 1 (33). – С. 148–155.

29. Гонин, В.Н. Жилищно-коммунальное хозяйство как пространственная социально-экономическая система, проблемы ее функционирования и развития [Текст] / В.Н. Гонин, Ж.Э. Бадмажапова // Вестник Забайкальского государственного университета. – 2014. – № 5. – С. 94–101.

30. Гончаров, А.А. Концепция формирования системы управления развитием сферы услуг в условиях региона: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Гончаров Антон Александрович. – Санкт-Петербург, 2004. – 214 с.

31. ГОСТ Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия (Постановление Госстандарта России от 19 июня 2000 г. № 158-ст, с изм. от 22.07.2003 № 248-ст); СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий; СНиП 2.04.02-84 Водоснабжение. Наружные сети и сооружения; СНиП 2.04.03-85 Канализация. Наружные сети и сооружения [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-51617-2000> (дата обращения 20.07.2019 г.)

32. Государственно-частное партнерство в жилищной сфере [Текст] / Е.И. Иванкина, Е. Н. Косарева, Н. Н. Рогожина. – Москва: Проспект, 2016. – 80 с.

33. Грахов, В.П. Жилищно-коммунальное хозяйство как фактор развития на мезоуровне [Текст] / В.П. Грахов, С.А. Мохначев, Ю.Г. Кислякова, О.Ф. Калинина // Региональная экономика: теория и практика. – 2015. – № 27 (402). – С. 2–11.

34. Гребенюк, Д.С. Развитие системы управления услугами жилищно-коммунального хозяйства на основе процессного подхода: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Гребенюк Денис Сергеевич. – Омск, 2011. – 181 с.

35. Гришкова, Н.С., Зарубин, В.И. Системообразующие факторы жилищно-коммунального комплекса региона [Текст] // Актуальные проблемы современной России: сборник статей. – Майкоп, – 2015. С. 64–69.

36. Лукасян, Г.М. Экономическая теория: проблемы новой экономики [Текст]: 2-е изд. – СПб.: Питер, 2003; Николаева, Т.П. Основы информационной экономики. – СПб.: ЛЕКС СТАР, 2001.

37. Гульбина, Н.И. Теория институциональных изменений Д. Норта [Текст] / Н.И. Гульбина // Вестник Томского государственного университета. Серия «Юридические науки. Экономические науки». – 2004. – № 283. – С. 123–128.

38. Дейнега, В.Н. Пути модернизации основных фондов системы водоснабжения предприятий жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / В.Н. Дейнега, М.А. Оруджева // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2013. – № 23. – С. 46–51.

39. Демидова, Л.С. Сфера услуг: изменение динамики производительности [Текст] / Л.С. Демидова // Мировая экономика и международные отношения. – 2006. – № 12. – С. 40-52.

40. Детков, Г.Б. Управление развитием регионального рынка жилищно-коммунальных услуг: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Детков Геннадий Борисович. – Санкт-Петербург, 2002. – 179 с.

41. Дмитриева, Е.А. Механизм управления устойчивым развитием регионального рынка услуг: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Дмитриева Евгения Анатольевна. – Санкт-Петербург, 2012. – 180 с.

42. Доклад министра строительства и ЖКХ Михаила Меня в Совете Федерации по вопросу законодательной обеспеченности привлечения инвестиций в сферу ЖКХ 25.11.2013, комментарий председателя комиссии по местному самоуправлению и ЖКХ Общественной палаты С. Разворотневой Российской газете от 01.11.2013 [Текст].

43. Дружинин, Н.Л. Институциональный анализ проблем жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) на примере Японии [Текст] / Н.Л. Дружинин

// Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2014. – № 4 (10). – С. 24–27.

44. Дубовик, Л.А. Тенденции и перспективы развития жилищно-коммунального хозяйства в регионах России: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Дубовик Лариса Анатольевна. – Тамбов, 2004. – 167 с.

45. Евенко, В.В. Анализ путей совершенствования управления жилищно-коммунальным хозяйством России на основе оценки его состояния [Текст] / В.В. Евенко, А.В. Зевако // Вестник Брянского государственного технического университета. – 2014. – № 1 (41). – С. 102–107.

46. Евенко, В.В. Совершенствование управления жилищно-коммунальным хозяйством путем внедрения механизмов государственно-частного партнерства [Текст] / В.В. Евенко, А.В. Зевако // Экономическая психология: прошлое, настоящее, будущее. – 2014. – № 2. – С. 100–103.

47. Ермолаев, Е.Е. Развитие системы управления коммунальным хозяйством [Текст] / Е.Е. Ермолаев, Е.А. Склярова // Вестник Самарского государственного университета. – 2015. – № 5 (127). – С. 166–173.

48. Жданова, Т. С. Управление развитием жилищно-коммунального хозяйства как экономической системой: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Жданова Тамара Сергеевна. – Саратов, 2005. – 155 с.

49. Жилищно-коммунальное хозяйство в России. 2016: стат. сб. Росстат. – Ж72. [Текст] – М., 2016. – 63 с.

50. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/ (дата обращения 04.03.2018 г.).

51. Жилкина, Т.А. К вопросу реформирования и модернизации жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Т.А. Жилкина, Г.И. Макарова // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2015. – № 9. – С. 169–171.

52. Жильцов, Е.Н. Экономика и управление социальной сферой [Текст] / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров. – М.: Дашков и К, 2015. – 496 с.

53. Журин, А.В. Формирование основ эффективного развития предприятий ЖКХ в условиях реформирования экономики России: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Журин Андрей Викторович. – Москва, 2006. – 131 с.

54. Заключение Счетной палаты Российской Федерации на проект Федерального закона «О федеральном бюджете на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов» [Текст] (утверждено Коллегией Счетной палаты Российской Федерации (протокол от 10 октября 2017 г. № 55К (1200)).

55. Закон РФ от 24.12.1992 № 4218-1 «Об основах федеральной жилищной политики» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1333/ (дата обращения 25.02.2018 г.)

56. Зарипова, Г.М. Развитие системы управления в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Зарипова Гузель Минибаевна. – Уфа, 2015. – 231 с.

57. Захарова, Е.В. Потребительские свойства и качество жилищно-коммунальных услуг [Текст] / Е.В. Захарова // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2010. – № 2. – С. 159–163.

58. Золотов, А.В. Роль рыночных и государственных регуляторов в развитии рынка жилищно-коммунальных услуг [Текст] / А.В. Золотов, Н.И. Сутягина // Экономика и предпринимательство. – 2012. – № 3 (26). – С. 99–102.

59. Ильина, И.Н. Экономика городского хозяйства [Текст] / И.Н. Ильина. – М.: КноРус, 2016. – 245 с.

60. Иноземцев, В.Л. Модернизация России в контексте глобализации [Текст] / В.Л. Иноземцев // Мировая экономика и международные отношения. – 2010. – № 2. – С. 90–103.

61. Интернет-сайт ОАО «Российские коммунальные системы» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.roscomsys.ru/company.html> (дата обращения 06.03.2017 г.)

62. Казакова, Т.В. Совершенствование процессного подхода при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [Текст] / Т.В. Казакова // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2015. – № 1-4. – С. 11–15.

63. Калимуллина, Э.Р. Жилищно-коммунальное хозяйство и его роль в развитии рынка жилищно-коммунальных услуг [Текст] / Э.Р. Калимуллина, Н.Г. Ираева // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. – 2014. – № 1 (7). – С. 137–141.

64. Каплан, Р.С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию [Текст] / Р.С. Каплан, Д.П. Нортон. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003. – 304 с.

65. Карягин, Б.А. Формирование механизма управления жилищно-коммунальным хозяйством города: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Карягин Борис Александрович. – Махачкала, 2010. – 135 с.

66. Кирсанов, С.А. Организация и регламенты муниципальных услуг в Российской Федерации: монография [Текст] / С.А. Кирсанов. – М.: Русайнс, 2015. – 282 с.

67. Классификатор статистического сборника «Россия в цифрах». – 2016. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.gks.ru>. (дата обращения 18.01.2018 г.)

68. Коврижкина, Л.Н. Жилищно-коммунальные услуги - способы их совершенствования в условиях современного рынка [Текст] / Л.Н. Коврижкина, В.А. Кудрик // Научно-аналитический экономический журнал. – 2016. – Т. 1. – № 5 (6). – С. 6.

69. Колотилин, Б.А. Сбалансированное управление жилищно-коммунальным хозяйством: монография [Текст] / Б.А. Колотилин, Ж.В. Селезнева. – Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2010. – 98 с.

70. Коммунальная деятельность как сфера общественных благ и естественной монополии: монография [Текст] / А.Н. Ряховская, Ф.Г. Таги-Заде. – М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2012. – 96 с.

71. Кондратьева, М.Н. Методологические основы управления жилищно-коммунальным хозяйством в условиях реформы местного самоуправления: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Кондратьева Мария Николаевна. – Нижний Новгород, 2009. – 407 с.

72. Конкуренция на рынке услуг ЖКХ [Текст] / под. ред. Е.В. Шерешовец. – М.: Проспект, 2016. – 80 с.

73. Коровин, Э.В. Формирование и развитие рынка жилищно-коммунальных услуг: теория и методология: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Коровин Эдуард Викторович. – Санкт-Петербург, 2006. – 302 с.

74. Королева, Е.Л. Особенности институционального регулирования жилищно-коммунального хозяйства в России [Текст] / Е.Л. Королева // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 12-3. – С. 581–585.

75. Косухин, М.М. От истории создания до современного состояния и перспектив развития жилищно-коммунального хозяйства России [Текст] / М.М. Косухин // Вестник Белгородского государственного технологического университета им. В.Г. Шухова. – 2016. – № 12. – С. 48–54.

76. Кривоносова, Я.С. Жилищно-коммунальное хозяйство России: совершенствования организационно-экономических механизмов [Текст] / Я.С. Кривоносова, Е.М. Манжола, Д.А. Галкина, М.С. Агафонова // Научное обозрение. Экономические науки. – 2016. – № 2. – С. 130–132.

77. Кузьминов, Я.И. Курс институциональной экономики: институты, сети, трансакционные издержки, контракты [Текст] / Я.И. Кузьминов, К.А. Бендукидзе, М.М. Юдкевич. – М.: ГУ ВШЭ, 2006. – 442 с.

78. Курдюков, С.И. Механизм повышения эффективности и качества услуг [Текст] / С.И. Курдюков // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. – 2014. – № 2 (62). – С. 1.

79. Кухтинова, Л.Г. Экономический механизм управления сферой социальных услуг (теория и практика) [Текст] / Л.Г. Кухтинова // Экономика образования. – 2008. – № 5. – С. 110–133.

80. Ларин, С.Н. Анализ современных преобразований в сфере жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / С.Н. Ларин // Успехи современной науки и образования. – 2017. – Т. 5. – № 4. – С. 32–37.

81. Ларин, С.Н. Обоснование необходимости комплексной модернизации и инновационного развития сферы жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / С.Н. Ларин, У.Х. Малков // Экономические исследования и разработки. – 2017. – № 5. – С. 219–225.

82. Ларин, С.Н. Повышение качества жилищно-коммунальных услуг как основная цель комплексной модернизации сферы жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / С.Н. Ларин, Е.Ю. Хрусталёв // Научный журнал КубГАУ. – 2017. – № 126 (02). – URL: <http://ej.kubagro.ru/2017/02/pdf/06.pdf>

83. Ларин, С.Н. Современные преобразования в сфере жилищно-коммунального хозяйства и методы оценки качества жилищно-коммунальных услуг [Текст] / С.Н. Ларин // Теория и практика актуальных исследований. – 2017. – № 17. – С. 94–101.

84. Лыкова, Т.Б. Причины роста тарифов на ЖКУ // ЖКХ. Журнал руководителя и главного бухгалтера. [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.gkh.ru/> (дата обращения: 17.06.2018).

85. Макареня, Т.А. Институционально-экономический механизм регулирования и модернизации функционирования предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Макареня Татьяна Анатольевна. – Ростов н/Д, 2008. – 453 с.

86. Макареня, Т.А. Обоснование системы макрорегулирования современной сферы в ЖКХ: монография [Текст] / Т.А. Макареня. – Ростов н/Д: СКНЦ ВШ Южного федерального университета, 2008. – 188 с.

87. Макареня, Т.А. Проблемы реформирования и модернизации деятельности предприятий сферы услуг водоснабжения (на примере г. Ростова-

на-Дону) [Текст] / Т.А. Макареня, С.В. Сташ, Н.А. Ефимченко // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2012. – № 35 (176). – С. 17–24.

88. Макеева, Т.И. Разработка экономического механизма обновления основных фондов коммунальных предприятий: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Макеева Татьяна Ивановна. – Воронеж, 2011. – 206 с.

89. Макклеланд, Д. Мотивация человека [Текст] / пер. с англ. ООО «Питер Пресс»; науч. ред. проф. Е. П. Ильина. – СПб.: Питер, 2007.

90. Малеева, Т.В. Направления инновационного развития и модернизации жилищно-коммунального хозяйства на современном этапе [Текст] / Т.В. Малеева, М.В. Можевикина // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика. – 2014. – № 1 (68). – С. 56–61.

91. Маловичко, Д.В. Институциональное преобразование рынка в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг на муниципальном уровне [Текст] / Д.В. Маловичко // Наука и современность. – 2011. – № 11. – С. 415–420.

92. Малхотра, Нэреш К. Маркетинговые исследования. Практическое руководство [Текст] / пер. с англ. – 3-е изд. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2002. – 960 с.

93. Мандрыко, А.В. Система показателей и оценка финансового состояния организаций водоснабжения и водоотведения [Текст] / А.В. Мандрыко, И.А. Белашова // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 6 (71). – С. 417–420.

94. Манова, А.А. Современные технологии как инструмент повышения качества жилищно-коммунальных услуг [Текст] / А.А. Манова // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 12-2 (89-2). – С. 1107–1112.

95. Маркова, В.Д. Маркетинг услуг [Текст] / В.Д. Маркова. – М.: Финансы и статистика, 2006.

96. Маркова, В.Д. Маркетинг менеджмент [Текст] / В.Д. Маркова. – М.: ОМЕГА-Л, 2008. – 325 с.

97. Мельнов Д.А. Повышение качества коммунальных услуг на основе модернизации коммунальной экономики: на примере услуг водоснабжения и водоотведения: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Мельнов Дмитрий Александрович. – Москва, 2013. – 151 с.

98. Мескон, М.Х. Основы менеджмента [Текст] / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: ИД «Вильямс», 2012. – 682 с.

99. Миронова, М.Д. Инновационное развитие сферы жилищно-коммунальных услуг как фактор повышения качества жизни в кризисной экономике [Текст] / М.Д. Миронова // Российские регионы: взгляд в будущее. – 2015. – № 1 (2). – С. 84–96.

100. Миронова, М.Д. Управление развитием систем водоснабжения и водоотведения на территории РФ [Текст] / М. Д. Миронова // Вестник Казанского государственного аграрного университета. – 2010. – Т. 5. – № 3 (17). – С. 43–45.

101. Мирошина, Е.Ю. Институциональные изменения и их влияние на поведение потребителей в переходной экономике: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.01 [Текст] / Мирошина Евгения Юрьевна. - Москва, 2013. – 213 с.

102. Мирошник, Г.В. Инфраструктура рынка бытовых услуг: проблемы, противоречия, методология построения и оценки (на примере рынка бытовых услуг Ростовской области) [Текст] / Г.В. Мирошник, В.П. Федько. – Ростов н/Д: «Фолиант», 2002. – 187 с.

103. Мустафаева, З.А. Закономерности трансформаций и факторы развития сферы услуг в региональной экономике: на материалах федеральных округов РФ и регионов ЮФО: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 / [Текст] Мустафаева Земфира Аммаевна. – Нальчик, 2007. – 529 с.

104. Наний, Т.В. Разгосударствление жилищно-коммунального хозяйства России как фактор повышения качества его услуг (с учетом зарубежного опыта управления жилищно-коммунальной сферой): дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Наний Татьяна Валерьевна. – Москва, 2008. – 152 с.

105. Недведцкий, В.М. Жилищно-коммунальное хозяйство: особенности регулирования и направления его совершенствования [Текст] / В.М. Недведцкий // Экономика и банки. – 2015. – № 1. – С. 42–46.

106. Новый экономический и юридический словарь [Текст] / под ред. А.Н. Азрилияна. – М.: Институт новой экономики, 2003. – 879 с.

107. Обоймова, Н.Т. Исследование институциональных изменений вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципальных образований (по материалам Ростовской области) [Текст] / Н.Т. Обоймова // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. – 2012. – № 1. – С. 177–180.

108. Общий классификатор видов экономической деятельности ОКВЭД. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.audito.ru/codes/okved/> (дата обращения 15.01.2017 г.)

109. Одинцова, М.И. Институциональная экономика [Текст] / М.И. Одинцова. – М.: ГУ ВШЭ, 2007. – 386 с.

110. Озина, А.М., Генезис механизма регулирования рынка жилищно-коммунальных услуг [Текст] / А.М. Озина, Е.Д. Червякова // Вестник НГИЭИ. – 2016. – № 11 (66). – С. 82–89.

111. Оперативное управление жилищно-коммунальным хозяйством [Текст] / под ред. Е.И. Богомольного. – М.: Проспект, 2017. – 80 с.

112. Официальный портал Правительства Ростовской области [Электронный ресурс] URL: <http://www.donland.ru> (дата обращения 04.03.2018 г.)

113. Официальный сайт Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС) [Электронный ресурс]. – URL: <https://fedstat.ru/indicators/> (дата обращения 25.09.2018 г.)

114. Официальный сайт государственной статистики [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.fedstat.ru/organizations/> (дата обращения 15.04.2018 г.)

115. Официальный сайт Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.minstroyrf.ru/> (дата обращения 21.04.2018 г.)

116. Официальный сайт Минфина России [Электронный ресурс]. – URL: https://www.minfin.ru/ru/statistics/conbud/?id_65=93449&page_id=3863&popup=Y&area_id=65/ (дата обращения: 17.06.2018).

117. Официальный сайт предприятия МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрог [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.tgnvoda.ru/abon_r_info.html (дата обращения 25.09.2018 г.)

118. Официальный сайт Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству (Госстрой) (существовало до 01.11.2013). [Электронный ресурс]. – URL: <http://government.ru/department/240/about/> (дата обращения 17.06.2018 г.)

119. Официальный сайт Федеральных целевых программ России [Электронный ресурс]. – URL: http://www.programs-gov.ru/chistaya_voda (дата обращения 17.09.2018 г.)

120. Официальный сайт Фонда содействия реформированию ЖКХ [Электронный ресурс]. – URL: <http://fondgkh.ru/> (дата обращения 25.09.2018 г.)

121. Охотников, И. Особенности функционирования рынка жилищно-коммунальных услуг: государственное регулирование или саморегулирование рынка? [Текст] / И. Охотников, В. Демьянов // Предпринимательство. – 2015. – № 1. – С. 129–136.

122. Панкратьева, Н.Н. Система статистических показателей сферы услуг как сектора экономики [Текст] / Н.Н. Панкратьева // Вопросы статистики. – 1998. – № 4. – С. 16.

123. Пилявский, В.П. Особенности управления в отраслях региональной экономики: жилищно-коммунальное хозяйство [Текст] / В.П. Пилявский, С.Н. Самойлов // Вестник Национальной академии туризма. – 2018. – № 1 (45). – С. 73–75.

124. Постановление Правительства РФ от 20.12.1997 № 1613 «О Программе демонополизации и развития конкуренции на рынке жилищно-коммунальных услуг на 1998–1999 годы» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17894/ (дата обращения 08.05.2018 г.)

125. Постановление Правительства РФ от 17.09.2001 № 675 «О федеральной целевой программе «Жилище» на 2002–2010 годы» (с изменениями и дополнениями) (утратило силу). Система ГАРАНТ [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru/2306859/#friends#ixzz4qyOK8YS9> (дата обращения 18.06.2018 г.)

126. Постановление Правительства РФ от 17.11.2001 № 797 (с изм. от 21.10.2004) «О подпрограмме «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации» федеральной целевой программы «Жилище» на 2002–2010 годы» (утратило силу) [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34170/ (дата обращения 21.04.2017 г.)

127. Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 № 306 (ред. от 29.09.2017) «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru/12147362/> (дата обращения 30.09.2019 г.)

128. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (ред. от 13.07.2019) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_114247/ (дата обращения 20.07.2019 г.)

129. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 323 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) (утратило

силу). Система ГАРАНТ [Электронный ресурс]: – URL: <http://base.garant.ru/70643486/#ixzz5wxlizjIX> (дата обращения 21.04.2017 г.)

130. Прокофьев, К.Ю. Обзор состояния рынка жилищно-коммунальных услуг Российской Федерации [Текст] / К.Ю. Прокофьев // Вестник Псковского государственного университета. Серия: Экономические и технические науки. – 2013. – № 3. – С. 38–44.

131. Разомасова, Е.А. Сфера услуг: теория, состояние и развитие: монография [Текст] / Е.А. Разомасова; НОУ ВПО Центросоюза РФ «Сибирский университет потребительской кооперации». – Новосибирск, 2011. – 136 с.

132. Райзберг, Б.А. Современный экономический словарь [Текст] / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева – 6-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 512 с.

133. Распоряжение Правительства РФ от 27 августа 2009 г. № 1235-р «Об утверждении Водной стратегии РФ на период до 2020 года» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/2069399/> (дата обращения 15.08.2019 г.)

134. Регионы России. Социально-экономические показатели. 2015: стат. сб. / Росстат. [Текст] – М., 2015. – 1266 с.

135. Рубаева, Л.М. Перспективы развития жилищно-коммунального хозяйства России [Текст] / Л.М. Рубаева, А.Ю. Галич // Гуманитарные и социально-экономические науки. – 2016. – № 3 (88). – С. 86–89.

136. Руденко, Л.Г. Состояние жилищно-коммунального хозяйства России в современных условиях [Текст] / Л.Г. Руденко // Вестник Московского университета им. С.Ю. Витте. Серия 1: Экономика и управление. – 2015. – № 2 (13). – С. 67–78.

137. Руткаускас, Т.К. Тенденции изменения цен и тарифов на жилищно-коммунальные услуги в современных условиях [Текст] / Т.К. Руткаускас, Ш.З. Валиев, О.М. Никитина, Г.В. Клименков // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия экономика. – 2014. – № 4 (10). – С. 34–40.

138. Ручкина, Г.Ф. Правовое регулирование управления жилищно-коммунальным хозяйством: монография [Текст] / Г.Ф. Ручкина и др. – М.: Русайнс, 2016. – 141 с.

139. Савотина, С.В. Необходимость государственного регулирования тарифов на жилищно-коммунальные услуги в условиях рыночной экономики [Текст] / С.В. Савотина // Вестник ТГПУ (TSPU Bulletin). – 2013. – 12 (140). – С. 104–105.

140. Савченко, Е.В. Институциональная экономика [Текст] / Е.В. Савченко. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2007. – 84 с.

141. Самбурский, А.М. Метод управления стоимостью компании, основанный на концепции сбалансированной системы показателей [Текст] / А.М. Самбурский, М.Я. Ходоровский // Журнал экономической теории. – 2006. – №2. – С. 75–87.

142. Самусевич, А.В. Влияние государственного регулирования на развитие жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / А.В. Самусевич, В.И. Белов // Образование, экономика, общество. – 2014. – № 5-6 (45-46). – С. 38–41.

143. Селезнева, Ж.В. Методы и модели сбалансированного управления жилищно-коммунальным хозяйством: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.13 [Текст] / Селезнева Жанна Владимировна. – Самара. 2009. – 135 с.

144. Семеркова, Л. Н. Оценка качества жилищно-коммунальных услуг [Текст] / Л.Н. Семеркова, Т.Н. Дмитриева // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2011. – № 4 (20). – С. 127–137.

145. Симонов, М.В. К вопросу о повышении эффективности предоставления жилищно-коммунальных услуг [Текст] / М.В. Симонов // Научно-техническое и экономическое сотрудничество стран АТР в XXI веке. – 2014. – № 2. – С. 319–322.

146. Система менеджмента качества [Электронный ресурс]. – URL: <http://gostexpert.ru/data/files/9000-2011/70660.pdf> (дата обращения 25.06.2017 г.)

147. Скрипник, О.Б. Реформирование институциональной системы и среды рынка жилищно-коммунальных услуг [Текст] / О.Б. Скрипник. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 208 с.

148. Слияков, Ю.В. Методология управления сферой жилищно-коммунальных услуг в регионах: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Слияков Юрий Владимирович. – Москва, 2010. – 524 с.

149. Соколова, М.И. Маркетинг. Теория и 86 ситуаций [Текст] / М.И. Соколова, Г.Д. Крылова. – М., 2001. – 519 с.

150. Соколюк, С.И. Коммуникация как неотъемлемая часть организации управления в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг [Текст] / С.И. Соколюк // Тенденции развития науки и образования. – 2016. – № 20-2. – С. 30–32.

151. Социальное обслуживание населения в Российской Федерации: совершенствование правового регулирования: монография [Текст] / Г.Ф. Ручкина и др. – М.: Русайнс, 2017. – 181 с.

152. Спирина, Л.И. Механизм повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг [Текст] / Л.И. Спирина // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. – 2014. – № 1 (7). – С. 102–108.

153. Спицына, Л.В. Сертификация услуг и персонала в сфере жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Л.В. Спицына // Вестник ТГПУ (TSPU Bulletin). – 2011. – №.12 (114). – С. 52–57.

154. Стаханов, В.Н. Маркетинг сферы услуг [Текст] / В.Н. Стаханов, Д.В. Стаханов. – М.: Экспертное Бюро, 2001. – 160 с.

155. Сташ, С.В. Инструмент управления предприятиями водопроводно-канализационного хозяйства [Текст] / С.В.Сташ // Прорывные научные исследования как двигатель науки: сборник статей Международной научно-практической конференции (15 декабря 2015 г., г. Самара): в 3 ч. – Уфа: АЭТЕРНА, 2015. – Ч.1. – С. 218–233.

156. Степаев, К.С. Формирование инновационной политики развития управляющих компаний жилищно-коммунальной сферы: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Степаев Кирилл Сергеевич. – Королёв, 2011. – 183 с.

157. Стратегический менеджмент [Текст] / Н.Ф. Лозик. – М.: Русайнс, 2015. – 152 с.

158. Стратегическое управление жизнеспособностью организации на основе применения системы сбалансированных показателей: монография [Текст] / Ю.В. Вертакова, М.С. Борисова, А.М. Борисов. – М.: Русайнс, 2016. – 200 с.

159. Стратегия развития жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации на период до 2020 года [Текст]. Утверждена распоряжением Правительства РФ № 80-р от 26 января 2016 года.

160. Стукалов, А.В. Полномочия органов местного самоуправления в сфере ЖКХ: вопросы теории и практики: монография [Текст] / А.В. Стукалов. – М.: Проспект, 2015. – 174 с.

161. Сулягина, Н.И. Механизм формирования и развития кластера жилищно-коммунальных услуг [Текст] / Н.И. Сулягина, О.В. Сулягина // Общество: политика, экономика, право. – 2018. – № 5 (58). – С. 54–58.

162. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] / коллектив авторов; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2016. – 422 с.

163. Тамбовцев, В.Л. Теории государственного регулирования экономики [Текст] / В.Л. Тамбовцев. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 158 с.

164. Тваури, Р.Г., Чмышенко Е.Г. Повышение качества услуг жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Р.Г. Тваури, Е.Г. Чмышенко // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2014. – № 8 (169). – С. 37–42.

165. Тимчук, О.Г. Инновационно-инвестиционное развитие жилищно-коммунального хозяйства в рамках модернизации национальной экономики [Текст] / О.Г. Тимчук // Известия вузов. Инвестиции. Строительство. Недвижимость. – 2016. – № 1 (16). – С. 74–82.

166. Тюляндина, И.В. Методы повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг гражданам России [Текст] / И.В. Тюляндина // Аллея науки. – 2018. – Т. 2. – № 3 (19). – С. 494–498.

167. Услуги в современной экономике [Текст] / отв. ред. – Л.С. Демидова, В.Б. Кондратьев – М.: ИМЭМО РАН, 2010. – 342 с.

168. Федеральный закон РФ от 30 декабря 2004 г. №210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (утратил силу). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51037/ (дата обращения 25.08.2017 г.)

169. Федеральный закон РФ от 7 декабря 2011 г. №416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении». [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122867/ (дата обращения 17.06.2017 г.)

170. Федоськина, Л.А. Анализ тенденций изменения состояния жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации [Текст] / Л.А. Федоськина // Региональная экономика: теория и практика. – 2014. – № 37. – С. 57–66.

171. Херцберг, Ф., Моснер, Б., Снидерман, Б.Б. The Motivation to Work [Текст] – М.: Вершина, 2007. – 240 с.

172. Христофорова И.В. Маркетинговая капитализация предприятий сферы услуг: дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 [Текст] / Христофорова Ирина Владимировна. – Москва, 2007. – 355 с.

173. Чанышев, И.Р. Организационно-экономические аспекты развития жилищно-коммунального комплекса в России [Текст] / И.Р. Чанышев // Экономический анализ: теория и практика. – 2015. – № 2 (401). – С. 53–64.

174. Чеботарева, П.Г. Институциональные основы реформирования жилищно-коммунального хозяйства: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.01 [Текст] / Чеботарева Полина Геннадьевна. – Москва, 2006. – 177 с.

175. Шабанова, М.М. Оценка реформирования организационно-экономического механизма жилищно-коммунального комплекса Российской Федерации [Текст] / М.М. Шабанова, Х.М. Дусилаева // Экономические науки. – 2017. – № 154. – С. 39–41.

176. Шалунов, К.Е. Основные тенденции и этапы развития жилищно-коммунального хозяйства России в условиях рыночной экономики [Текст] / К.Е. Шалунов // Наука и бизнес: пути развития. – 2014. – № 5 (35). – С. 179–185.

177. Шамин, А.Е. Особенности предоставления жилищно-коммунальных услуг в малых муниципальных образованиях [Текст] / А.Е. Шамин, Н.В. Проваленова // Вестник НГИЭИ. – 2017. – № 2 (69). – С. 90–99.

178. Шаститко, А.Е. Организационные рамки предоставления публичных услуг [Текст] / А.Е. Шаститко // Вопросы экономики. – 2004. - № 7. – С. 150-157;

179. Шевченко, И.В. Сбалансированная система финансовой оценки стратегического развития российских нефтегазовых корпораций на основе зарубежного опыта [Текст] / И.В. Шевченко, Л.А. Воронина // Экономический анализ: теория и практика. – 2006. – № 15. – С. 52–63.

180. Шубина, Е.А. Нормативно-правовое регулирование водоснабжения и водоотведения и проблемы, связанные с качеством питьевой воды в Ростовской области [Текст] / Е.А. Шубина, О.Ю. Греченкова // Инновационная наука. – 2017. – № 2-2. – С. 146–149.

181. Экономика США: ресурсы, структура, динамика [Текст] / В.Б. Супян, В.С. Васильев, А.В. Корнеев, Г.Б. Кочестков / под ред. В.Б. Супяна – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 480 с.

182. Юдина, Н.А. Проблемы и возможности развития жилищно-коммунального хозяйства России [Текст] / Н.А. Юдина // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2017. – № 4-3. – С. 90–91.

183. Юсупова, Д.А. Пути модернизации основных фондов предприятий жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / Д.А. Юсупова // Казанский экономический вестник. – 2017. – № 2 (28). – С. 36–39.

184. Якимчук, Н.Н. Ориентация управления муниципальным жилищно-коммунальным хозяйством и его организациями на эффективное и безопасное развитие [Текст] / Н.Н. Якимчук, О.С. Попова // Научный альманах. – 2016. – № 5-1 (19). – С. 353–355.

185. Ястремская, Н.Ю. Жилищно-коммунальные услуги: доступность и механизм повышения качества [Текст] / Н.Ю. Ястремская, Н.С. Негров // Инженерный вестник Дона. – 2013. – Т. 27 – № 4. – С. 252.

186. Alderfer C.P. Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings. [Text] – N.Y.: The Free Press. – 1972.

187. Kuznets S. Modern Economic Growth. Rate, Structure, and Spread. [Text] –New Haven–London: Yave University Press, 1966.

188. Maslow A.H. Motivation and Personality [Text] / A.H. Maslow // New York: Harpaer & Row, 1954.

189. OECD Labour Force Statistics. [Electronic resource]. Access mode: https://doi.org/10.1787/oecd_lfs-2018-en. (2018). – pp. 164. (date of access: 26.04.2019 year).

190. Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L.L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. [Text] / V.A. Zeithaml, A. Parasuraman, L.L. Berry. – New York: The Free Press, 1990. – 238 p.

Приложение А

Система сбалансированных показателей деятельности предприятий водоснабжения

Таблица А.1 – Показатели первого и второго уровня системы сбалансированных показателей деятельности предприятий водоснабжения

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Финансы (R1)				
Повысить норму прибыли	Прибыльность (рентабельность продаж) $\geq 8\%$	Расчетная формула: $P = \frac{Ч_{пр}}{В} \times 100 \%,$ где Р – показатель рентабельности продаж, %; Ч _{пр} – чистая прибыль, руб.; В _{овд} – выручка от основного вида деятельности, руб.	S1 Выручка от регулируемой деятельности	Расчетная формула: $K_B = \frac{V_{факт}}{V_{план}},$ где К _в – коэффициент частного показателя второго уровня для R1 (выручка); V _{факт} – фактическое значение выручки, руб.; V _{план} – плановое значение выручки, руб.
			S3 Электроэнергия на технологические цели	Расчетная формула: $K_Э = \frac{Э_{факт}}{Э_{план}},$ где К _э – коэффициент частного показателя второго уровня для R1 (электроэнергия); Э _{факт} – фактическое значение используемой электроэнергии, руб.; Э _{план} – плановое значение используемой электроэнергии, руб.

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Сократить дебиторскую задолженность населения	Цеховые расходы в общей себестоимости $\leq 7\%$	Расчетная формула: $P_{ц} = \frac{З_{ц}}{СС_{у}} \times 100\%$ где $P_{ц}$ – процент цеховых расходов, %; $З_{ц}$ – сумма затрат на цеховые расходы, руб.; $СС_{у}$ – себестоимость услуги, руб.	S4 Цеховые расходы	Расчетная формула: $K_{ц} = \frac{Ц_{факт}}{Ц_{план}}$ где $K_{ц}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R1 (цеховые расходы); $Ц_{факт}$ – фактическое значение цеховых расходов в общей структуре затрат, руб.; $Ц_{план}$ – плановое значение цеховых расходов, руб.
Добиться оптимальной структуры затрат	Соотношение затрат (выручка к себестоимости) ≤ 1	Расчетная формула: $K_{сз} = \frac{В_{овд}}{СС_{у}}$ где $K_{сз}$ – коэффициент соотношения затрат; $В_{овд}$ – выручка от основного вида деятельности, руб.; $СС_{у}$ – себестоимость услуги, руб.	S2 Себестоимость оказываемых услуг по регулируемому виду деятельности	Расчетная формула: $K_{сс} = \frac{СС_{факт}}{СС_{план}}$ где $K_{сс}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R1 (себестоимость); $СС_{факт}$ – фактическое значение себестоимости оказываемых услуг, руб.; $СС_{план}$ – плановое значение себестоимости оказываемых услуг, руб.

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Клиенты (R2)				
Добиться четкого соблюдения обязательств	Удельный вес выполнения работ без отклонений по срокам и качеству от норматива $\geq 0,85$	<p>Расчетная формула:</p> $y_n = \frac{Q_n}{Q},$ <p>где y_n – удельный вес выполнения работ по установленному нормативу; Q_n – объема работ, выполненных в течение отчетного периода без отклонений по срокам и качеству от норматива; Q – общий объем работ</p>	Т1 Потребление населением коммунальных ресурсов	<p>Расчетная формула:</p> $K_{пр} = \frac{O_{факт}}{O_{план}},$ <p>где $K_{пр}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R2 (потребление ресурсов); $O_{факт}$ – фактическое значение объема отпущенной воды потребителям, тыс. куб. м; $O_{план}$ – плановое значение объема отпущенной воды потребителям, тыс. куб. м</p>
Повысить доступность информации для потребителей ЖКУ	Доступность информации для потребителей ЖКУ $\geq 0,65$ (приложение Д)	<p>Расчетная формула:</p> $P_{ди} = \frac{K_n}{K},$ <p>где $P_{ди}$ – показатель доступности информации; K_n – количество участвующих в опросе, удовлетворенных доступностью информации; K – общее количество участвующих в опросе</p>	Т2 Затраты на объявления в косвенных (прочих) расходах	<p>Расчетная формула:</p> $K_{зо} = \frac{Z_{факт}}{Z_{план}},$ <p>где $K_{зо}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R2 (затраты на объявления); $Z_{факт}$ – фактическое значение затрат на объявления в косвенных (прочих) расходах, руб.; $Z_{план}$ – плановое значение затрат на объявления в косвенных (прочих) расходах, руб.</p>

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Повысить удовлетворенность потребителя ЖКУ	Активность населения в подключении к системам коммунальных услуг $\geq 0,9$ (приложение Г)	Расчетная формула: $P_a = \frac{K_{из}}{K_{пз}}$ где P_a – показатель активности населения; $K_{из}$ – количество исполненных заявок на подключение, шт.; $K_{пз}$ – количество поданных заявок на подключение, шт.	Т3 Исполнение заявок на подключение к системе водоснабжения	Расчетная формула: $K_{ок} = \frac{K_{подкл}}{K_з}$ где $K_{ок}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R2 (обслуживание клиентов); $K_{подкл}$ – количество фактически проведенных подключений для клиентов услуг, шт.; $K_з$ – количество фактически зарегистрированных заявок, шт.
	Удовлетворенность населения качеством услуг $\geq 75\%$ (приложение Д)	Расчетная формула: $P_y = \frac{K_y}{K} \times 100\%$ где P_y – процент удовлетворенности населения качеством услуг; K_y – количество участвующих в опросе, удовлетворенных качеством работ предприятий ЖКХ, чел.; K – общее количество участвующих в опросе, чел.		

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Бизнес-процессы (R3)				
Увеличение производственной мощности	Использование производственных объектов ≥ 95 %	<p>Расчетная формула:</p> $M_{\text{пр}} = \frac{T_{\text{осн}}}{t_{\text{шт}}} * 100 \%,$ <p>где $M_{\text{пр}}$ – годовая производственная мощность, %; $T_{\text{осн}}$ – годовой фонд времени основной работы оборудования, час; $t_{\text{шт}}$ – норма времени на учетную единицу продукции, час</p>	U2 Потери воды в сетях	<p>Расчетная формула:</p> $K_{\text{пв}} = \frac{P_{\text{факт}}}{P_{\text{план}}},$ <p>где $K_{\text{пв}}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R3 (потери воды); $P_{\text{факт}}$ – фактическое значение потерь воды в сетях, тыс. куб. м; $P_{\text{план}}$ – плановое значение потерь воды в сетях, тыс. куб. м</p>
			U6 Расход воды на собственные, в том числе хозяйственно-бытовые, нужды	<p>Расчетная формула:</p> $K_{\text{рв}} = \frac{P_{\text{факт}}}{P_{\text{план}}},$ <p>где $K_{\text{рв}}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R3 (расход воды на собственные нужды); $P_{\text{факт}}$ – фактическое значение потерь воды в сетях, тыс. куб. м; $P_{\text{план}}$ – плановое значение потерь воды в сетях, тыс. куб. м</p>

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Внедрение технологических новшеств	Затраты на подготовку новшества к эксплуатации	<p>Расчетная формула: $K_{\text{общ}} = Ц + S_{\text{монт}} + S_{\text{тр}},$ где $K_{\text{общ}}$ – величина капитальных затрат, руб.; $Ц$ – цена оборудования; $S_{\text{монт}}$ – затраты на монтаж (10% от $Ц$), руб.; $S_{\text{тр}}$ – затраты на транспортировку (5% от $Ц$), руб.</p>	У3 Количество скважин	<p>Расчетная формула: $K_{\text{кс}} = \frac{K_{\text{Сфакт}}}{K_{\text{Сплан}}},$ где $K_{\text{кс}}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R3 (количество скважин); $K_{\text{Сфакт}}$ – фактическое значение количества скважин, шт; $K_{\text{Сплан}}$ – плановое значение количества скважин, шт.</p>
			У4 Количество подкачивающих насосных станций	<p>Расчетная формула: $K_{\text{пнс}} = \frac{K_{\text{НСфакт}}}{K_{\text{НСплан}}},$ где $K_{\text{пнс}}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R3 (количество насосных станций); $K_{\text{НСфакт}}$ – фактическое значение количества насосных станций, шт; $K_{\text{НСплан}}$ – плановое значение количества насосных станций, шт.</p>

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Повышение технологического уровня производства	Отклонение фактического производства работ от запланированного $\geq 0,9$	<p>Расчетная формула:</p> $P_{отк} = \frac{P_r^{факт}}{P_r^{план}}$ <p>где $P_{отк}$ – показатель отклонения в производстве; $P_r^{план}$ – производство работ по плану; $P_r^{факт}$ – производство работ по факту</p>	<p>U1 Протяженность водопроводных сетей</p>	<p>Расчетная формула:</p> $K_{пвс} = \frac{KHC_{факт}}{KHC_{план}}$ <p>где $K_{пвс}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R3 (протяженность); $PBC_{факт}$ – фактическое значение протяженности водопроводных сетей (в однострубно́м исчислении), км; $PBC_{план}$ – плановое значение протяженности водопроводных сетей (в однострубно́м исчислении), км</p>
			<p>U5 Удельный расход электроэнергии на подачу воды в сети</p>	<p>Расчетная формула:</p> $K_{эл} = \frac{PЭ_{факт}}{PЭ_{план}}$ <p>где $K_{эл}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R3 (удельный расход электроэнергии); $PЭ_{факт}$ – фактическое значение удельного расхода электроэнергии на подачу воды в сеть, кВт.ч/м³; $PЭ_{план}$ – плановое значение удельного расхода электроэнергии на подачу воды в сеть, кВт.ч/м³</p>

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Обучение (R4)				
Снизить текучесть кадров	Текучесть кадров \leq 20 %	<p>Расчетная формула:</p> $T = \frac{K_y}{K} \cdot 100 \%,$ <p>где T – показатель текучести, %; K_y – число уволившихся сотрудников, чел.; K – общее число сотрудников, чел.</p>	V1 Среднесписочная численность основного производственного персонала	<p>Расчетная формула:</p> $K_{чп} = \frac{ЧП_{факт}}{ЧП_{план}},$ <p>где $K_{чп}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R4 (численность персонала); $ЧП_{факт}$ – фактическое значение среднесписочной численности основного производственного персонала, чел.; $ЧП_{план}$ – плановое значение среднесписочной численности основного производственного персонала, чел.</p>
Совершенствовать систему материального стимулирования	Процент премирования от основного оклада \geq 20 %	<p>Премирование за соблюдение сроков выполнения работы высокого качества.</p> <p>Премирование за реализованные рацпредложения.</p> <p>Премирование за большой стаж работы в сфере ЖКХ по итогам года.</p> <p>Премирование за рост производительности труда</p>	V2 Расходы на оплату труда и отчисления	<p>Расчетная формула:</p> $K_{рот} = \frac{РОТ_{факт}}{РОТ_{план}},$ <p>где $K_{рот}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R4 (оплата труда); $РОТ_{факт}$ – фактическое значение расходов на оплату труда и отчисления, руб.; $РОТ_{план}$ – плановое значение расходов на оплату труда и отчисления, руб.</p>

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Повысить профессионализм сотрудников	Затраты на обучение в прочих производственных затратах ≥ 2 %	<p>Расчетная формула:</p> $P_{об} = \frac{Z_o}{Z_{пр}} \cdot 100 \%,$ <p>где $P_{об}$ – показатель затрат предприятия на обучение, %; Z_o – затраты на обучение, руб.; $Z_{пр}$ – сумма прочих производственных расходов, руб.</p>	V3 Затраты предприятия на обучение	<p>Расчетная формула:</p> $K_{зоб} = \frac{ZO_{факт}}{ZO_{план}},$ <p>где $K_{зоб}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R4 (затраты на обучение); $ZO_{факт}$ – фактическое значение затрат предприятия на обучение, руб.; $ZO_{план}$ – плановое значение затрат предприятия на обучение, руб.</p>
Качество (R5)				
Повысить качество выполнения работ	Соответствие качества услуг нормам ≥ 90 %	<p>Расчетная формула:</p> $P_{норм} = 100 - \frac{Q_n}{Q_{общ}} * 100 \%,$ <p>где $P_{норм}$ – показатель соответствия качества нормам; Q_n – количество проб, выявивших несоответствие; $Q_{общ}$ – общее количество взятых проб</p>	Q1 Объем воды, пропущенный через очистные сооружения	<p>Расчетная формула:</p> $K_{очс} = \frac{OЧС_{факт}}{OЧС_{план}},$ <p>где $K_{очс}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R5 (очистные сооружения); $OЧС_{факт}$ – фактическое значение объема воды, пропущенной через очистные сооружения, тыс. куб. м; $OЧС_{план}$ – плановое значение объема воды, пропущенной через очистные сооружения, тыс. куб. м</p>

Продолжение таблицы А.1

Стратегическая цель (стратегическая карта)	Показатель первого уровня	Методы расчета	Показатель второго уровня	Методы расчета
Соблюдать сроки проведения работ	Эксплуатационная надежность $\geq 0,5$	Расчетная формула: $K_n = \frac{T_p}{T_p - T_v},$ где K_n – коэффициент эксплуатационной надежности; T_p – время нормального функционирования системы, час; T_v – продолжительность нарушений в системе, час	Q2 Затраты предприятия на ремонт и техобслуживание	Расчетная формула: $K_{зрт} = \frac{ЗРТ_{факт}}{ЗРТ_{план}},$ где $K_{зрт}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R5 (ремонт и техобслуживание); $ЗРТ_{факт}$ – фактическое значение затрат предприятия на ремонт и техобслуживание, руб.; $ЗРТ_{план}$ – плановое значение затрат предприятия на ремонт и техобслуживание, руб.
Добиться четкого соответствия потребительским характеристикам	Количество проведенных проб, выявивших несоответствие воды санитарным нормам	Измеряется по следующим нормативным документам: ГОСТ 3351-74; ГОСТ Р 52769-2007 (метод Б); ГОСТ 18190-72; МУК 4.2.1 018-01	Q3 Затраты предприятия на санитарно-эпидемиологические услуги, лабораторный контроль	Расчетная формула: $K_{лк} = \frac{ЗЛК_{факт}}{ЗЛК_{план}},$ где $K_{лк}$ – коэффициент частного показателя второго уровня для R5 (лабораторный контроль); $ЗЛК_{факт}$ – фактическое значение затрат предприятия на санитарно-эпидемиологические услуги, лабораторный контроль, руб.; $ЗЛК_{план}$ – плановое значение затрат предприятия на санитарно-эпидемиологические услуги, лабораторный контроль, руб.

Источник: составлено автором

Приложение Б

АНКЕТА

исследования влияния финансовых и нефинансовых показателей на процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг

В целях обеспечения обратной связи с поставщиками и потребителями жилищно-коммунальных услуг и улучшения организации процесса предоставления данного вида услуг, просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Все данные будут рассмотрены и учтены в диссертационной работе. Анкета анонимна, полученные данные будут анализироваться в виде статистических обобщений.

Чтобы правильно ответить на анкету выберите степень влияния каждого из показателей первого и второго порядка.

В предлагаемых вариантах ответа необходимо придерживаться следующих оценок:

0 – нет влияния показателя на процесс

0,5 – слабое влияние показателя на процесс

1 – сильное влияние показателя на процесс

1 ЧАСТЬ АНКЕТЫ

Оценка влияния показателей первого порядка

1. Оцените характер влияния финансового положения предприятия на процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

2. Оцените характер влияния внутренних бизнес-процессов предприятия на процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

3. Оцените характер влияния развития предприятия и его персонал на процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

4. Оцените характер влияния потребителей услуг (клиенты) на процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

5. Оцените характер влияния показателей качества услуг на процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

2 ЧАСТЬ АНКЕТЫ

Оценка влияния показателей второго порядка

1. Оцените характер влияния следующих показателей, характеризующих финансового положения предприятия

1.1. Выручка от регулируемой деятельности

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

1.2. Себестоимость оказываемых услуг по регулируемому виду деятельности

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

1.3. Электроэнергия на технологические цели

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

1.4. Цеховые расходы

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

2. Оцените характер влияния следующих показателей, характеризующих потребителей услуг (клиентов)

2.1. Потребление населением коммунальных ресурсов

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

2.2. Затраты на объявления в косвенных (прочих) расходах

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

2.3. Исполнение заявок на подключение к системе водоснабжения

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

3. Оцените характер влияния следующих показателей, характеризующих внутренние бизнес-процессы предприятия

3.1. Протяженность водопроводных сетей

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

3.2. Потери воды в сетях

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

3.3. Количество скважин

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

3.4. Количество подкачивающих насосных станций

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

3.5. Удельный расход электроэнергии на подачу воды в сети

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

3.6. Расход воды на собственные, в том числе хозяйственно-бытовые, нужды

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

4. Оцените характер влияния следующих показателей, характеризующих развития предприятия и его персонал

4.1. Среднесписочная численность основного производственного персонала

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

4.2. Расходы на оплату труда и отчисления

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

4.3. Затраты предприятия на обучение

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

5. Оцените характер влияния следующих показателей, характеризующих качество предоставления услуг водоснабжения

5.1. Объем воды, пропущенный через очистные сооружения

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

5.2. Затраты предприятия на ремонт и техобслуживание

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

5.3. Затраты предприятия на санитарно-эпидемиологические услуги, лабораторный контроль

0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	0,9	1
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

Для общей статистики:

1. Где Вы проживаете?

- А) В общежитии
- Б) В частном доме
- В) В многоквартирном доме

2. Ваш пол?

- А) Мужской
- Б) Женский

3. Ваш возраст?

- А) до 18 лет
- Б) 18-30 лет
- В) 30-60 лет
- Г) старше 60 лет

Благодарим за участие!

Приложение В

Организация коммунального комплекса холодного водоснабжения МУП

«Управление «Водоканал» г. Таганрога за 2017 г.

Таблица В.1. Организация коммунального комплекса холодного водоснабжения МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога за 2017 г.

Приложение N 2
к приказу ФАС России
от 19.06.2017 N 792/17

Форма 2.1. Общая информация о регулируемой организации

Фирменное наименование юридического лица (согласно уставу регулируемой организации)	Муниципальное унитарное предприятие «Управление «Водоканал»
Фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя регулируемой организации	Плетменцев Евгений Викторович
Основной государственный регистрационный номер, дата его присвоения и наименование органа, принявшего решение о регистрации, в соответствии со свидетельством о государственной регистрации в качестве юридического лица	№1026102579007 от 29.10.2002г. ИМНС по г. Таганрогу Ростовской области
Почтовый адрес регулируемой организации	347923, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Прохладная, д. 2
Адрес фактического местонахождения органов управления регулируемой организации	347923, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Прохладная, д. 2
Контактные телефоны/факс	(88634) 319-431 (приемная) (88634) 640-639,383-411 (диспетчерская служба)
Официальный сайт регулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	www.tgnvoda.ru.
Адрес электронной почты регулируемой организации	tgnvoda@pboxttn.ru vdknl@fromru.com
Режим работы регулируемой организации (абонентских отделов, сбытовых подразделений), в том числе часы работы диспетчерских служб	Понедельник-пятница с 07-30 до 16-30 перерыв с 12-00 до 13-00 (все отделы и подразделения организации) Диспетчерская служба круглосуточно
Вид регулируемой деятельности	Забор, очистка и распределение воды для питьевых и промышленных нужд
Протяженность водопроводных сетей (в однотрубном исчислении) (километров)	805,596
Количество скважин (штук)	11
Количество подкачивающих насосных станций (штук)	70

Продолжение таблицы В.1

Форма №13 приложения №1 к постановлению Региональной службы по тарифам Ростовской области							
Отчет о фактической себестоимости услуг водоснабжения за год, 2017 год МУП "Управление"Водоканал"							
Является ли организация плательщиком НДС		да					
№ п/п	Наименование показателей	Ед. изм.	Включено в тариф		Фактически использовано	Процент использования	Комментарии и примечания
			Годовые показатели	В среднем за год			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Материалы на технологию (реагенты)	тыс руб	6 946,16	6 946,16	13 778,92	198,37	
2	Электроэнергия на технологические цели	тыс руб	175 679,03	175 679,03	199 674,26	113,66	
2.1	Количество электроэнергии	тыс кВт.ч	32 919,89	32 919,89	38 101,82	115,74	
2.2	Тариф за 1 кВт.ч	руб	5,34	5,34	5,24	98,20	
2.3	Удельный расход электроэнергии на 1 куб.м	кВт.ч	1,41	1,41	1,28	90,64	
3	Объем поднятой (купленной воды)	тыс м3	23 866,52	23 866,52	30 540,85	127,97	
4	Теплоэнергия	тыс руб	190,20	190,20	213,86	112,44	общехоз.213,86
5	Амортизация основных средств	тыс руб	37 770,96	37 770,96	36 426,71	96,44	
6	Аренда основного оборудования, всего, в т.ч.	тыс руб				0,00	
6.1	По договорам аренды	тыс руб				0,00	
6.2	По договорам лизинга	тыс руб				0,00	
6.3	По концессионным соглашениям	тыс руб				0,00	
7	Аренда вспомогательного оборудования	тыс руб				0,00	
8	Аренда зданий и сооружений	тыс руб				0,00	
9	Затраты на оплату труда производственных рабочих	тыс руб	64 449,85	64 449,85	71 394,80	110,78	
9.1	Ставка рабочего 1 разряда	руб	6 678,00	6 678,00	6 678,00	100,00	
9.2	Численность основного персонала	чел	250,00	250,00	307,00	122,80	
9.3	Среднемесячная заработная плата	руб	21 483,28	21 483,28	19 379,70	90,21	
10	Страховые взносы (отчисления на социальные нужды)	тыс руб	19 463,86	19 463,86	21 745,38	111,72	
10.1	Процент начислений	%	30,20	30,20	30,46	100,85	
11	Текущий ремонт и техническое обслуживание, всего, в т.ч.	тыс руб	79 380,81	79 380,81	35 550,86	44,79	
11.1	Затраты на оплату труда ремонтного персонала	тыс руб	60 968,36	60 968,36	18 997,61	31,16	
11.2	Страховые взносы	тыс руб	18 412,45	18 412,45	5 766,52	31,32	
11.3	Численность персонала	тыс руб	172,00	172,00	58,00	33,72	
11.4	Ср/мес. зарплата	чел	29 538,93	29 538,93	27 295,42	92,40	
11.5	Материалы	тыс руб			9 560,39	0,00	
11.6	Услуги сторонних организаций, в т.ч. ремонт подрядным способом	тыс руб			1 226,34	0,00	
12	Капитальный ремонт, всего, в т.ч.	тыс руб			26 224,91	0,00	
12.1	Затраты на оплату труда ремонтного персонала	тыс руб			8 534,00	0,00	
12.2	Страховые взносы	тыс руб			2 474,95	0,00	
12.3	Численность персонала	тыс руб			32,00	0,00	
12.4	Ср/мес. зарплата	чел			22 223,96	0,00	
12.5	Материалы	тыс руб			14 265,10	0,00	
12.6	Услуги сторонних организаций, в т.ч. ремонт подрядным способом	тыс руб			950,86	0,00	
13	Покупная вода (услуги по транспортированию воды, очистке воды)	тыс руб				0,00	
14	Прочие прямые расходы, всего, в т.ч.	тыс руб	278,05	278,05	3 599,45	1 294,53	
14.1	Прочие производственные услуги	тыс руб	94,27	94,27	3 029,55	3 213,69	эксплуат.насосов 1708,75, информ-консульт. 50,72, тех.обсл.и диагностика оборуд. 270,83+0,90, связь 16,33, санит.эп.услуги 213,20, аренд.0,01, объявления 4,00, охрана 404,10, вывоз отх.22,25, обслуж.газопр.1,06, технолог.присоед.11,68, эксперт.услуги 240,97, трансп.расх.4,75, обучение 80,00
14.2	Услуги, оказываемые сторонними организациями, стоимость которых регулируется	тыс руб	97,35	97,35	120,26	123,53	топливо (газ природный) 120,26
14.3	Другие расходы	тыс руб	86,43	86,43	449,64	520,24	химреактивы 449,64
15	Налоги (по видам налогов), всего, в т.ч.	тыс руб	10 888,82	10 888,82	11 871,48	109,02	
15.1	Водный налог	тыс руб	5 757,42	5 757,42	7 519,82	130,61	

Продолжение таблицы В.1


15.2	Налог за землю	тыс руб	1 892,47	1 892,47	1 513,47	79,97	аренда земли пр.1066,86, аренда земли общехоз.405,70, зем.налог 40,91
15.3	Налог на имущество	тыс руб	3 026,84	3 026,84	2 606,96	86,13	общехоз. 2606,96
15.4	Транспортный налог	тыс руб	212,09	212,09	231,23	109,02	
15.5	Другие налоги	тыс руб				0,00	
16	Цеховые расходы, всего, в т.ч.	тыс руб	27 473,20	27 473,20	37 363,23	136,00	
16.1	Затраты на оплату труда цехового персонала	тыс руб	16 084,65	16 084,65	21 607,84	134,34	котельные 1974,82
16.2	Страховые взносы	тыс руб	4 857,56	4 857,56	6 513,24	134,08	котельные 595,43
16.3	Численность цех. персонала	чел	75,00	75,00	112,00	149,33	
16.4	Среднемесячная заработная плата	руб	17 871,83	17 871,83	16 077,26	89,96	
16.5	Электроэнергия	тыс руб	2 424,56	2 424,56	2 976,65	122,77	котельные 513,69
16.6	Количество электроэнергии	тыс кВт.ч	442,04	442,04	597,77	135,23	
16.7	Тариф за 1 кВт.ч	тыс руб	5,48	5,48	4,98	90,79	
16.8	Амортизация	тыс руб	369,60	369,60	211,70	57,28	котельные 211,70
16.9	Прочие	тыс руб	3 736,83	3 736,83	6 053,80	162,00	котельн.-топливо (газ природный) 3584,13, мат.котельн.14,87, услуги котельн.41,96, материалы цех. 2098,22+14,3, услуги цеховые-подр.раб.12,96, пож.безоп.3,49, медиц.осмотр 265,96, прочие услуги 17,69+0,22
17	Косвенные (прочие) расходы, всего, в т.ч.	тыс руб	133 786,69	133 786,69	170 112,58	127,15	
17.1	Затраты на оплату труда АУП	тыс руб	25 186,91	25 186,91	16 512,90	65,56	
17.2	Страховые взносы	тыс руб	7 606,45	7 606,45	4 968,76	65,32	
17.3	Численность персонала	чел	84,00	84,00	61,00	72,62	
17.4	Среднемесячная заработная плата	руб	24 987,01	24 987,01	22 558,61	90,28	
17.5	Затраты на оплату труда прочего персонала	тыс руб	65 113,93	65 113,93	73 396,63	112,72	в т.ч. транспортный цех 33952,52
17.6	Страховые взносы	тыс руб	19 664,39	19 664,39	22 089,78	112,33	в т.ч. транспортный цех 10218,50
17.7	Численность персонала	чел	406,00	406,00	417,00	102,71	
17.8	Среднемесячная заработная плата	руб	13 364,93	13 364,93	14 667,59	109,75	
17.9	Электроэнергия	тыс руб	1 395,27	1 395,27	1 383,71	99,17	
17.10	Количество электроэнергии	тыс кВт.ч	290,04	290,04	331,48	114,29	
17.11	Тариф за 1 кВт.ч	тыс руб	4,81	4,81	4,17	86,77	
17.12	Амортизация	тыс руб			4 154,24	0,00	в т.ч.амортиз.транспортного цеха 2880,26
17.13	Прочие	тыс руб	14 819,74	14 819,74	47 606,55	321,24	ан.с.сист.водс.4652,59,аренд.тр.255,47,ауд.усл.29,98,вет.усл.14,33,вы в.мус.,отх.2357,50,ГСМ(б)6978,29,ГСМ(д)6493,01,ГСМ(смаз.) 528,50,ГСМ(сп.ж.)33,02,дезинф.55,37,ЖКУ55,69,инф.к.усл.555,62,инф.усл.174,25,исп.рад.сп.11,87,коллект.усл.2971,97,ком.расх.30,76,коми сс.сб.2056,20,комп.бена.7,64,мат.(тек.кап.рем.общ.)442,97,матер.запч 3265,12,нотар.1,44,обуч.148,78,объяв.30,60,охр.123,72,оцен.247,58,п еч.-дост.кв.4268,07,подл.96,22,пож.6,2,96,почт.усл. 1240,40,пр.раб.мест499,40,прогр.обсл.400,60,пр.бил.17,86,проект.раб. 23,98,пр.усл.11,98,Проч.2359,84- 532,36,р.тр.1,92,рем.тр.557,15,сан.51,21,страх.75,1+532,36,код.авт.до рог26,95,тех.обсл.350,63,трансп.рас.554,07,тр.хол.воды1,46,связь813, 31,эксперт.усл.733,96,усл.Платон5,86,юрид.2148,43,расх.мат.171,93,м ат.пр.488,59,усл.п.тек/кап.рем.114,22+30,89,медиц.осм.52,02,мат.инв .205,24,мат.канц.477,58,мыл+спецод.168,62,чл.взн.83,63,зГТ50,26,- 0,06
18	Расходы, связанные с производством и реализацией товаров (услуг) (Себестоимость)	тыс руб	556307,63	556307,63	627956,43	112,88	себестоимость 627956,43, товарная выручка 504552,78 (без НДС)
19	Внерезервные расходы, всего, в т.ч.	тыс руб			60 529,00	0,00	
19.1	Резервы по сомнительным долгам	тыс руб			3 665,00	0,00	
19.2	Услуги банка	тыс руб	15 757,37	15 757,37	1 133,00	7,19	
19.3	Проценты по кредиту	тыс руб			5 946,00	0,00	
19.4	Другие	тыс руб			49 785,00	0,00	
20	Внерезервные доходы	тыс руб			16 894,00	0,00	
21	Прибыль, всего, в т.ч.	тыс руб				0,00	
21.1	Развитие производства, в т.ч.	тыс руб			15 698,00	0,00	субзайм МБРР 15698 с процентами
21.2	На мероприятия по производственной программе	тыс руб				0,00	
21.3	Социальное развитие	тыс руб			2 277,00	0,00	
21.4	Поощрение	тыс руб			411,00	0,00	
21.5	Дивиденды	тыс руб				0,00	
21.6	Налоги, сборы, платежи, всего, в т.ч.	тыс руб				0,00	
21.7	На прибыль	тыс руб			19 073,00	0,00	
21.8	Прочие	тыс руб			57 841,00	0,00	
22	Рентабельность	%				0,00	
23	Прибыль на 1 куб.м	тыс руб	0,00	0,00	0,00	0,00	
24	Убыток от продаж	тыс руб			123 403,65		Товарная выручка 504552,78, себестоимость 627956,43, убыток от продаж 123403,65

Продолжение таблицы В.1

25	Экономически обоснованные расходы, не учтенные в величине финансовых потребностей, необходимых для реализации производственных программ организаций коммунального комплекса в предшествующие периоды регулирования	тыс руб				0,00	
26	Экономически необоснованные расходы, подлежащие исключению из величины финансовых потребностей, необходимых для реализации производственных программ организаций коммунального комплекса в предшествующие периоды регулирования	тыс руб	23 749,62	23 749,62		0,00	
27	Необходимая валовая выручка	тыс руб	547 965,38	547 965,38	688 485,43	125,64	НВВ=себестоимость+внер.расходы, товарная выручка 504552,78 (без НДС)
28	Объем реализации услуг ОКК	тыс м3	17 100,00	17 100,00	15 734,76	92,02	
28.1	Население	тыс м3	12 375,00	12 375,00	11 616,27	93,87	
28.2	Бюджетные организации	тыс м3	1 015,00	1 015,00	743,50	73,25	
28.3	Прочие потребители	тыс м3	3 710,00	3 710,00	3 374,99	90,97	
29	Себестоимость на 1 куб.м	руб/м3	32,53	32,53	39,91	122,67	
30	Тариф	руб/м3	32,04	32,04	32,04	100,00	

Плетенцев Евгений Викторович
 Руководитель

Драгун Светлана Георгиевна
 Главный бухгалтер



*Зачислено по
 квитанции от В.
 ЗФ*

Продолжение таблицы В.1

Приложение N 2
к приказу ФАС России
от 19.06.2017 N 792/17

Форма 2.7. Информация об основных
показателях финансово-хозяйственной деятельности
регулируемой организации

Выручка от регулируемой деятельности (тыс. рублей) Водоснабжение (вода питьевая)	504 552,78
Себестоимость производимых товаров (оказываемых услуг) по виду регулируемой деятельности (тыс. рублей), включая:	627 956,43
- расходы на оплату холодной воды, приобретаемой у других организаций для последующей подачи потребителям	-
- расходы на покупаемую электрическую энергию (мощность), используемую в технологическом процессе (с указанием средневзвешенной стоимости 1 кВт · ч), и объем приобретения электрической энергии	204 032,62 (39 031,07)
- расходы на химические реагенты, используемые в технологическом процессе	13 778,92
- расходы на оплату труда и отчисления на социальные нужды основного производственного персонала	93 140,18
- расходы на оплату труда и отчисления на социальные нужды административно-управленческого персонала	21 481,66
- расходы на амортизацию основных производственных средств	40 792,65
- расходы на аренду имущества, используемого для осуществления регулируемого вида деятельности	-
- общепроизводственные расходы, в том числе, отнесенные к ним расходы на текущий и капитальный ремонт;	61 775,77
- общехозяйственные расходы, в том числе, отнесенные к ним расходы на текущий и капитальный ремонт	47 820,41
- расходы на капитальный и текущий ремонт основных производственных средств (в том числе, информация об объемах товаров и услуг, их стоимости и способах приобретения у тех организаций, сумма оплаты услуг которых превышает 20 процентов суммы расходов по указанной статье расходов)	-
- расходы на услуги производственного характера, оказываемые по договорам с организациями на проведение регламентных работ в рамках технологического процесса (в том числе, информация об объемах товаров и услуг, их стоимости и способах приобретения у тех организаций, сумма оплаты услуг которых превышает 20 процентов	-

Продолжение таблицы В.1

Приложение 2 к приказу ФСТ России от 15 мая 2013 г. N 129, Форма 2.8

Информация об основных потребительских характеристиках регулируемых товаров и услуг регулируемой организации и их соответствии установленным требованиям *
МУП "Управление"Водоканал"

№ п/п	Информация, подлежащая раскрытию	Значение
1	2	3
1	Количество аварий на системах холодного водоснабжения, единиц на км **	1,16
2	Количество случаев ограничения подачи холодной воды по графику с указанием срока действия таких ограничений (менее 24 часов в сутки)	79
2.1.1	количество случаев, ед	79
2.1.2	срок действия ограничений, часов	6
Добавить случаи		
3	Доля потребителей, затронутых ограничениями подачи холодной воды, %	0,03
4	Общее количество проведенных проб качества воды по следующим показателям:	102 579
4.1	Мутность	19 816
4.2	Цветность	6 676
4.3	Хлор остаточный общий, в том числе:	64 277
4.3.1	Хлор остаточный связанный	64 229
4.3.2	Хлор остаточный свободный	48
4.4	Общие колиформные бактерии	5 905
4.5	Термотолерантные колиформные бактерии	5 905
5	Количество проведенных проб, выявивших несоответствие холодной воды санитарным нормам (предельно допустимой концентрации), по следующим показателям:	172
5.1	Мутность	20
5.2	Цветность	0
5.3	Хлор остаточный общий, в том числе:	0
5.3.1	Хлор остаточный связанный	0
5.3.2	Хлор остаточный свободный	0
5.4	Общие колиформные бактерии	77
5.5	Термотолерантные колиформные бактерии	75
6	Доля исполненных в срок договоров о подключении (процент общего количества заключенных договоров о подключении), %	100,00
7	Средняя продолжительность рассмотрения заявок на подключение (технологическое присоединение), дней	30,00
8	Комментарии	нет

* Раскрывается не позднее 30 дней со дня сдачи годового бухгалтерского баланса в налоговые органы.
** Учитывать любое нарушение системы.

Источник: составлено автором по данным [117]

Приложение Г

Отчет МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога

«Исполнение производственной программы за 2017 г.» (выдержки)

Таблица Г.1 Отчет МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога об исполнении производственной программы за 2017 г.

№ п.п	Наименование мероприятия, объемы	Период регулирования			
		2017 год			
		План		Факт	
		Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования	Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования
1	2	3	4	5	6
	кап.ремонт	0,00		3 951,69	
	амортизация	6 908,92		0,00	
3	Энергосбережение и повышение энергоэффективности, в том числе по снижению потерь воды при транспортировке, в том числе по мероприятиям:				
3.1.	Замена задвижек Ø 300-1000 мм очистных сооружений водопровода	762,94	Амортизация	365,53 611,23	Амортизация Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø 400 мм новый БОС о/с Донского водопровода (инв.№04651)			64,84	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø 500 мм старый БОС о/с Донского водопровода (инв.№09476)			69,11	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø 600 мм новый БОС о/с Донского водопровода (инв.№09287)			91,94	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø 500 мм с электроприводом старый БОС о/с Донского водопровода (инв.№09478)			59,92	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт задвижки Ø 500 мм с электроприводом на о/с Донского водопровода (инв.№09479)			58,75	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø 500 мм с электроприводом о/с Донского водопровода (инв.№09559)			52,05	Кап. ремонт
-	Установка запорной арматуры (задвижки) Ø 600мм с электроприводом на о/с Донского водопровода (инв.№04669)			113,15	Амортизация
-	Установка запорной арматуры (задвижки) Ø 400мм с электроприводом (Новый БОС) на о/с Донского водопровода (инв.№04272)			94,40	Амортизация
-	Установка электропривода к задвижке Ø 600мм на о/с Донского водопровода (инв.№01499)			157,98	Амортизация
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) с электроприводом Ø 600 мм на о/с Донского водопровода (инв.№09288, 10263)			157,37	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø500 мм с электроприводом на о/с Донского водопровода (инв.№09477)			57,25	Кап. ремонт
3.2.	Замена запорной арматуры на фильтрах старого БОСа очистных сооружений водопровода Ø 500мм-4шт	657,31	Амортизация	0,00 515,93	Амортизация Кап. ремонт

Продолжение таблицы Г.1

№ п.п	Наименование мероприятия, объемы	Период регулирования			
		2017 год			
		План		Факт	
		Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования	Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования
1	2	3	4	5	6
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø 600 мм с электроприводом старый БОС о/с Донского водопровода (инв.№09286, 09283)			177,59	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø500мм с электроприводом старый БОС о/с Донского водопровода (инв.№09479)			55,54	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø60мм с электроприводом на о/с Донского водопровода (инв.№09456)			87,64	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø500 мм с электроприводом на о/с Донского водопровода (инв.№09557)			121,01	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт запорной арматуры (задвижки) Ø 600 мм с электроприводом на о/с Донского водопровода (инв.№03377)			74,15	Кап. ремонт
3.3.	Замена напорного коллектора Ø 425 мм протяженностью 25 п.м. на насосной станции II подъема (ул.Прохладная, 2) с прокладкой обводного (временного) трубопровода Ø 326 мм протяженностью 55 п.м.	1304,67	Амортизация	0,00	Амортизация
-	Прокладка обводного трубопровода Ø 325 мм на н/ст 2-го подъема Миусского водопровода по адресу ул. Прохладная, 2 (инв.№11199)			315,62	Кап. ремонт
3.4.	Замена участков Миусского водопровода Ø 600 мм в районе с. Троицкое, протяженностью 220 п.м.	1919,23	Амортизация	0,00	Амортизация
3.5.	Замена участка водопровода Ø 200 мм по ул. Л.Чайкиной от 13-го Нового переулка до 9-го Нового переулка (200 п.м.)	650,00	Амортизация	0,00	Амортизация
3.6.	Замена внутриплощадочных водопроводных сетей Ø 630-1020 мм протяженностью 70 п.м. и задвижки Ø 600 мм на насосной станции II	726,00	Амортизация	0,00	Амортизация
3.7.	Замена участков Донского технического водовода в балках Танаис Ø 800 мм протяженностью 100 п.м.	1054,69	Амортизация	0,00	Амортизация
3.8.	Капитальный ремонт электрооборудования и насосных агрегатов в насосной станции III подъема Донского водопровода	490,00	Амортизация	87,90	Кап. ремонт
-	Капитальный ремонт насосного агрегата СМ250-200-400/6 (эл. двиг. 75 кВт) на о/с Донского водопровода (инв.№01632)			87,90	Кап. ремонт
3.9.	Капитальный ремонт электрооборудования в насосной станции I подъема Донского водопровода в х.Дугино (20 ед.)	306,29	Амортизация	287,81	Кап. ремонт

Продолжение таблицы Г.1

№ п.п	Наименование мероприятия, объемы	Период регулирования				
		2017 год				
		План		Факт		
		Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования	Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования	
1	2	3	4	5	6	
-	Насосный агрегат Д3200-33 (с эл. двигат. 250 кВт) на о/с Донвод пер.7-й Новый, 95-б (инв.№09451)			144,70	Кап. ремонт	
-	Капитальный ремонт насосного агрегата №6(Д3200-33 с эл. двиг.) на о/с Донвод пер. 7-й Новый, 95-б (инв.№09450)			143,10	Кап. ремонт	
3.10.	Капитальный ремонт электрооборудования в насосной станции II подъема Донского водопровода в х.Недвиговка (20 ед.)	304,25	Амортизация	0,00	Кап. ремонт	
3.11.	Замена дренажных насосов СМ125-80 в насосных станциях I и II подъема Донского водопровода х.Недвиговка (2 ед.), х.Дугино (2 ед.)	185,00	Амортизация	0,00	Амортизация	
				115,49	Кап. ремонт	
-	Капитальный ремонт насосного агрегата №1 1Д1250*125 на н/ст 2-го подъема Донского водопровода х.Недвиговка (инв.№14314)			115,49	Кап. ремонт	
3.12.	Капитальный ремонт насосных агрегатов 1Д1250-125 в насосной станции II подъема Донского водопровода х.Недвиговка - 4 ед. и механического оборудования	1176,01	Амортизация	227,14	Кап. ремонт	
	-			Капитальный ремонт насосного агрегата 1Д1250*125 №3 (инв.№14318)	91,22	Кап. ремонт
	-			Капитальный ремонт насосного агрегата 1Д1250*125 №4 (инв.№10254)	135,92	Кап. ремонт
3.13.	Капитальный ремонт оборудования ПНС с заменой насосных агрегатов марки К 90/55, К 90/45 на насосные агрегаты марки NB мощностью 5,5-7,5 кВт - 6 ед. по адресам: ул.Ломоносова, 53; ул.Щаденко,90; ул.Р.Л.ксембург,63; ул.Шаумяна,8; ул.Виноградная,67; пер.Украинский,21	1207,40	Амортизация	0,00	Амортизация	
3.14.	Капитальный ремонт насосных агрегатов 1Д-900-90 (Зед.) в насосной станции I подъема Донского водопровода в х.Дугино	882,01	Амортизация	0,00	Кап. ремонт	
3.15.	Замена внутриплощадочных водопроводных сетей на площадке насосной станции I подъема Донского водопровода в х. Дугино протяженностью 90 п.м. (сталь Ø 75-100 мм)	150,00	Амортизация	0,00	Амортизация	
3.16.	Замена кабеля 0,4 кВ и РУ 35 кВт в насосной станции I подъема Донского водопровода в х. Дугино протяженностью 200 п.м.	355,00	Амортизация	0,00	Амортизация	
3.17.	Замена участка уличного водопровода по ул. Седова д-530 мм, протяженностью 200 п.м	1425,19	Амортизация	0,00	Амортизация	

Продолжение таблицы Г.1

№ п.п	Наименование мероприятия, объемы	Период регулирования			
		2017 год			
		План		Факт	
		Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования	Финансовые средства, тыс.руб.	Источник финансирования
1	2	3	4	5	6
3.18.	Установка частотно-регулируемого привода на ПНС по адресу: ул.Дзержинского, 158-162	0,00		111,59	Амортизация
3.19.	Капитальный ремонт насосных агрегатов 6Х-9Д (эл.двиг. 55 кВт) на о/с Донского водопровода (инв.№02305, 02308)	0,00		72,96	Кап. ремонт
3.20.	Монтаж отопления и питания эл. котлов в помещении ПНС	0,00		126,66	Амортизация
-	ул. Водопроводная, 15-1			33,29	Амортизация
-	ул.Москатова, 3-н			22,29	Амортизация
-	ул. Заводская, 10/2			22,36	Амортизация
-	н/ст I подъема Миусского водопровода(с.Троицкое)			48,71	Амортизация
3.21.	Капитальный ремонт насосного агрегата №1 на ПНС по адресу: Б.Проспект, 16-а (инв.№03673)	0,00		19,27	Кап. ремонт
3.22.	Замена насосного агрегата ЭЦВ 10-120-60 в скважине №49 по адресу ул.Пархоменко, 58-26 (инв.№00-001704)	0,00		555,36	Амортизация
3.23.	Монтаж электронагревателей на объектах предприятия:	0,00		110,14	Амортизация
-	н/ст II подъема Миусского водопровода			19,62	Амортизация
-	душевая РСУ			17,41	Амортизация
-	ОГЭ (электроцех)			18,27	Амортизация
-	душевая отдела водосети			19,36	Амортизация
-	механический цех			17,75	Амортизация
-	транспортный цех (гараж)			17,73	Амортизация
	Итого по разделу 3, в т.ч.	13 555,99		3 522,61	
	кап.ремонт			2 253,34	
	амортизация	13 555,99		1 269,27	
4.	Повышение антитеррористической безопасности				
4.1.	Монтаж забора из профнастила на площадке насосной станции II подъема Донского водопровода, х.Недвиговка-150 п.м	309,78	Амортизация	0,00	Амортизация
4.2.	Замена пожарных гидрантов по городу -15 шт	491,68	Амортизация	0,00	Амортизация
				614,32	Кап. ремонт

Источник: составлено автором по данным [117]

Приложение Д

Отчет МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога

«Регистрация и исполнение заявок на подключение к системе холодного водоснабжения за 2017 г.»

Таблица Д.1 Отчет МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога о регистрации и исполнении заявок на подключение к системе холодного водоснабжения за 2017 г.

I квартал 2017г.

Информация о наличии (отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам и услугам регулируемых организации, а также о регистрации и ходе реализации заявок на подключение к системе холодного водоснабжения

<u>№</u> <u>п/</u> <u>п</u>	<u>Наименование показателя</u>	<u>Значение</u>
1	Количество поданных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	61
2	Количество зарегистрированных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	61
3	Количество исполненных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	326
4	Количество заявок на подключение к системе холодного водоснабжения, по которым принято решение об отказе в подключении	5
5	Резерв мощности системы холодного водоснабжения (тыс.куб.м/сутки)	12,95
<u>Добавить систему хол.водоснабжения</u>		
6	Справочно: количество выданных тех.условий на подключение	29

II квартал 2017г.

Информация о наличии (отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам и услугам регулируемых организации, а также о регистрации и ходе реализации заявок на подключение к системе холодного водоснабжения

<u>№</u> <u>п/</u> <u>п</u>	<u>Наименование показателя</u>	<u>Значение</u>
1	Количество поданных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	147
2	Количество зарегистрированных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	147
3	Количество исполненных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	179
4	Количество заявок на подключение к системе холодного водоснабжения, по которым принято решение об отказе в подключении	2
5	Резерв мощности системы холодного водоснабжения (тыс.куб.м/сутки)	11,05
<u>Добавить систему хол.водоснабжения</u>		
6	Справочно: количество выданных тех.условий на подключение	75

Продолжение таблицы Д.1

III квартал 2017г.

Информация о наличии (отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам и услугам регулируемых организации, а также о регистрации и ходе реализации заявок на подключение к системе холодного водоснабжения

<u>№</u> <u>п/</u> <u>п</u>	<u>Наименование показателя</u>	<u>Значение</u>
1	Количество поданных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	86
2	Количество зарегистрированных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	86
3	Количество исполненных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	66
4	Количество заявок на подключение к системе холодного водоснабжения, по которым принято решение об отказе в подключении	3
5	Резерв мощности системы холодного водоснабжения (тыс.куб.м/сутки)	9,75
<u>Добавить систему хол.водоснабжения</u>		
6	Справочно: количество выданных тех.условий на подключение	84

IV квартал 2017г.

Информация о наличии (отсутствии) технической возможности доступа к регулируемым товарам и услугам регулируемых организации, а также о регистрации и ходе реализации заявок на подключение к системе холодного водоснабжения

<u>№</u> <u>п/</u> <u>п</u>	<u>Наименование показателя</u>	<u>Значение</u>
1	Количество поданных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	43
2	Количество зарегистрированных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	43
3	Количество исполненных заявок на подключение к системе холодного водоснабжения	106
4	Количество заявок на подключение к системе холодного водоснабжения, по которым принято решение об отказе в подключении	-
5	Резерв мощности системы холодного водоснабжения (тыс.куб.м/сутки)	9,45
<u>Добавить систему хол.водоснабжения</u>		
6	Справочно: количество выданных тех.условий на подключение	33

Начальник ПТО



Л.Н. Енина

Источник: составлено автором по данным [117]

Приложение Е

Аналитическая записка «Результаты мониторинга состояния и развития конкурентной среды на территории Ростовской области» (выдержки)



Рисунок Д.1 – Оценка качества официальной информации о состоянии на рынках товаров, работ и услуг, размещаемой в открытом доступе, в % от числа опрошенных

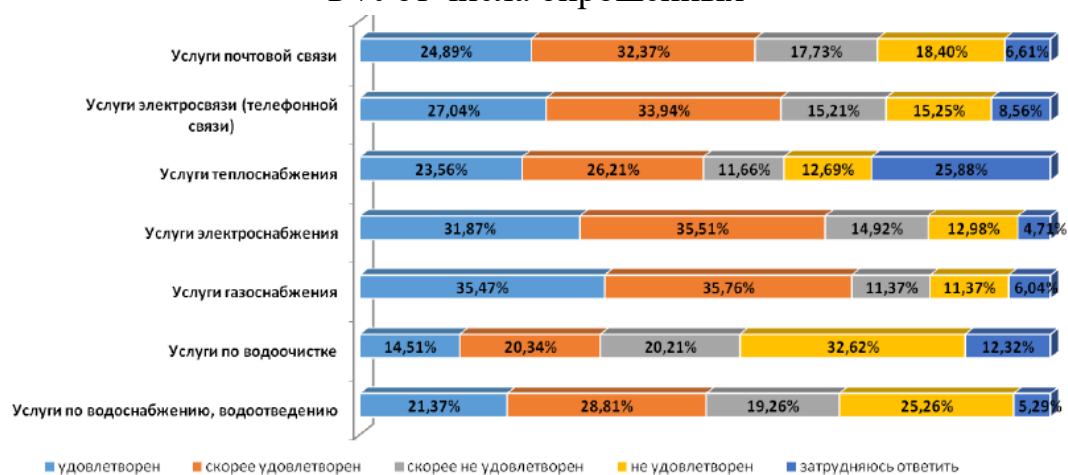


Рисунок Д.2 – Оценка качества услуг субъектов естественных монополий, в % от числа опрошенных

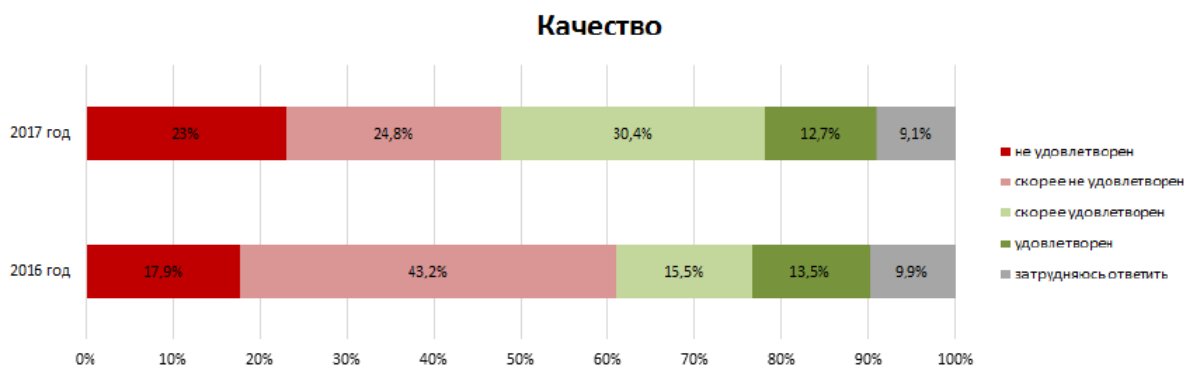


Рисунок Д.3 – Степень удовлетворенности потребителей характеристиками продукции на рынке услуг ЖКХ, % к опрошенным

Источник: составлено автором по данным [112]

Приложение Ж

Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от Администрации города Таганрога



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

ул. Петровская, 73, г. Таганрог, Ростовская область, 347900
тел.: +7 (8634) 61-35-60, +7 (8634) 31-28-00, факс: +7 (8634) 31-27-30
телефакс: 298140 CITY RU, e-mail: adm@tagancity.ru, web: www.tagancity.ru

15.08.2019 г. № _____

В диссертационный совет
Д 900.006.11 по экономическим
наукам при ФГАОУ ВО
«Крымский федеральный университет
им. В.И. Вернадского»

295007, г. Симферополь, проспект
Академика Вернадского, 4

АКТ О ВНЕДРЕНИИ РЕЗУЛЬТАТОВ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Сформулированные Сташ Светланой Владимировной предложения по результатам ее диссертационного исследования «Совершенствование механизмов государственного регулирования сферы услуг водоснабжения» по совершенствованию механизма регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения, представленные в виде комплекса нормативно-правовых, инфраструктурных, организационных и финансово-экономических инструментов регулирования, используются в деятельности Администрации города Таганрога.

Использование данного механизма способно дать новый качественный импульс в применении инновационных технологий для модернизации коммунальной инфраструктуры, обеспечить предоставление качественных услуг водоснабжения населению на территории города Таганрога и повысить инвестиционную привлекательность сферы жилищно-коммунального хозяйства города Таганрога.

Заместитель глав Администрации
города Таганрога по вопросам экономики



[Handwritten signature]
Р.В. Корякин

Приложение И

Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «УПРАВЛЕНИЕ «ВОДОКАНАЛ»

347923, г. Таганрог
ул. Прохладная, 2
тел/факс 319-431
E-mail – rgnvoda@pbox.ttn.ru
vodokanal.taganrog@mail.ru
Сайт – www.rgnvoda.ru

ИНН 6154051373 КПП 615401001
р/счет 407028103260000002992
в филиале «Ростовский» АО «АЛЬФА-БАНК»
г. Ростов-на-Дону

23 августа 2019 г. № _____

В диссертационный совет Д 900.006.11
по экономическим наукам при
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный
университет им. В.И. Вернадского»

АКТ О ВНЕДРЕНИИ

Предложенные результаты диссертационного исследования Сташ Светланы Владимировны на тему: «Совершенствование механизмов государственного регулирования сферы услуг водоснабжения» внедрены в работу и используются в деятельности МУП «Управление «Водоканал» г. Таганрога.

Сформулированные Сташ С.В. предложения по оценке системы регулирования и эффективности деятельности процесса предоставления услуг водоснабжения в городе Таганроге (параграф 2.3 диссертационного исследования) будут использованы для повышения эффективности деятельности предприятия.

Научные разработки Сташ С.В. по созданию алгоритма применения методики регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения и проведенная его апробация (параграф 3.2 диссертационного исследования) соответствуют стратегическим целям предприятия, позволяют снизить себестоимость услуг за счет минимизации затрат на общепроизводственные расходы, облегчат процесс определения причин отклонений конкретных социально-экономических показателей предприятия от установленных нормативных значений с анализом и методикой устранения причин их возникновения.

Директор



Е.В. Плетменцев

Приложение К

Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от Торгово-промышленной палаты Ростовской области



СОЮЗ «ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

UNION «CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY OF ROSTOV REGION»

пр. Кировский, 40 А, г. Ростов-на-Дону, 344022, Россия | 40A Kirovskiy ave., Rostov-on-Don, 344022, Russia
Тел/факс | tel/fax: +007 (863) 2687600, 2687601 | e-mail: tpp@tppro.ru | www.tppro.ru
ОГРН 1026100004457 ИНН 6163020004 КПП 616301001

№ 888 / 21

« 10 » сентября 20 19 г.

Диссертационный совет
Д 900.006.11 по экономическим наукам
при ФГАОУ ВО «Крымский
федеральный университет
им. В.И. Вернадского»

АКТ О ВНЕДРЕНИИ

Результаты диссертационного исследования Сташ С.В. на тему «Совершенствование механизмов государственного регулирования сферы услуг водоснабжения» в части:

- устранения накопившихся проблем регулирования финансового обеспечения и развития сферы услуг в Российской Федерации,
- выявления барьеров в предоставлении качественных жилищно-коммунальных услуг,
- разработки механизма совершенствования регулирования процесса предоставления услуг водоснабжения,
- предложения методики оценки эффективности работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства,

будут учтены и использованы Комитетом по жилищно-коммунальному хозяйству ТПП Ростовской области при реализации мер по координации взаимодействия и соблюдению интересов всех участников рынка коммунальных ресурсов в Ростовской области.

Вице-президент
ТПП Ростовской области



С.Б. Шнейдер

Приложение Л

Акт о внедрении результатов диссертационного исследования от ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет»



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования

«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Большая Садовая ул., д. 105/42, г. Ростов-на-Дону, 344006. Тел.: +7(863) 218-40-00
+7(8634) 680-890; факс: 263-87-23; e-mail: info@sfnedu.ru; www.sfnedu.ru
ОКПО 02069148; ОГРН 1026103165241; ИНН/КПП 6163027810/616301001

05.09.2019г. № 203.02-45/1449

На № _____ от _____

В диссертационный совет
Д 900.006.11 по экономическим наукам
при ФГАОУ ВО
«Крымский федеральный университет
им. В.И. Вернадского»
295007, г. Симферополь, проспект
Академика Вернадского, 4

АКТ

о внедрении результатов диссертационного исследования С.В. Сташ на тему:
«Совершенствование механизмов государственного регулирования сферы услуг
водоснабжения» по специальности 08.00.05 – «Экономика и управление
народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями,
отраслями, комплексами (сфера услуг)»

Теоретические разработки Сташ С.В. по определению новейших тенденций в области жилищно-коммунального хозяйства, в части защиты потребителей от обмана, мошенничества и монополизма, а также выявлению факторов, ограничивающих развитие предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги (параграфы 1.2. и 1.3. диссертации), позволили включить их в учебную программу курса «Экономика». На основании результатов диссертационного исследования (параграфы 2.1. и 2.3. диссертации), Сташ С.В. был разработан учебно-методический комплекс дисциплины «Государственное и муниципальное управление». Данные курсы реализуются в учебном процессе в ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет».

Полученные результаты исследований Сташ С.В. по тематике управления предприятиями, предоставляющими жилищно-коммунальные услуги населению (параграф 3.2. диссертации), повышают научный потенциал Южного федерального университета и позволяют эффективно использовать новые разработки при проведении последующих научно-исследовательских работ в области регулирования и функционирования сферы услуг Российской Федерации.

Материалы обсуждены и одобрены на заседании кафедры Инженерной экономики ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет» от 11.06.2019 г. (протокол № 23/23).

И.о. проректора по научной
и исследовательской деятельности

А.В. Метелица

*AF*2323*