МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Экономический факультет**

**Кафедра экономики и управления инновационными системами**

Допустить к защите

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доц.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ К.О. Литвинский

 (подпись)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)**

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Работу выполнил В.А. Мельник

 (подпись)

Направление подготовки 27.03.02. Управление качеством

Направленность (профиль) Управление качеством в социально- экономических системах

Научный руководитель

канд. экон. наук, доц. С.М. Саввиди

 (подпись)

Нормоконтролер

канд. экон. наук, доц. Н.Н. Аведисян

 (подпись)

Краснодар

2021

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение](#_Toc74584903) 3

[1 Теоретические основы повышения качсетва жилищно-коммунальных услуг](#_Toc74584904) 6

[1.1Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг](#_Toc74584905) 6

[1.2 Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства 11](#_Toc74584906)

[1.3 Анализ развития рынка жилищно-коммунальных услуг в Краснодарском крае](#_Toc74584907) 13

[2 Анализ качества услуг на предприятии ОАО «Водоканал»](#_Toc74584909) 17

[2.1 Общая характеристика предприятия ОАО «Водоканал»](#_Toc74584910) 17

[2.2 Анализ системы договорных отношений между потребителями и предприятием](#_Toc74584911) 24

[2.3 Выявление и обоснование показателей оценки качества предоставляемых услуг](#_Toc74584911) 27

[3 Методы повышения качества жилищно-коммунальных услуг](#_Toc74584912) 32

[3.1 Методика оценки качества предоставляемых услуг](#_Toc74584913) 32

[3.2 Разработка модели эффективного управления](#_Toc74584914) 40

[3.3 Модернизация оборудования](#_Toc74584914) 46

[3.4 Экономическая эффективность предложенных мкетодов повышения качества](#_Toc74584914) 51

[Заключение](#_Toc74584915) 56

[Список используемых источников](#_Toc74584916) 57

Приложение А Заявление на подключение к сетям водоснабжения и водоотведения 64

**ВВЕДЕНИЕ**

В России одной из главных отраслей народного хозяйства считается ЖКХ, которое включает в себя многоотраслевой производственно-технический комплекс, необходимость в продукции которого практически не ограничена.

Именно ЖКХ определяет условия обитания, здоровья и комфорта проживания населения, воспроизводства рабочей силы, развития территорий, их инвестиционную привлекательность. Каждый потребитель имеет возможность на получение безопасной для его здоровья питьевую воду, а также бесперебойно получать отопление и горячую воду.

В условиях конкуренции среди предприятий ЖКХ и их инновационного развития имеется возможность не только предоставлять конкретные услуги, но и снижать издержки и затраты природных ресурсов, которые ограничены, за счет потенциального улучшения их качества. Сетевые информационные технологии помогают увеличить скорость и точность обмена информацией между поставщиками и потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Государство и бизнес должны быть социально-ориентированными, так как жилищно-коммунальные услуги обеспечивают жизненно-необходимый уровень рыночной экономики, а осуществление контроля за качеством предоставляемых услуг является актуальной темой исследования. Каждый гражданин является потребителем ЖКУ независимо от доходов, так как данные услуги удовлетворяют главные физиологические потребности человека и отказаться от них невозможно. За счет установления необходимых условий и ограничений, которые обеспечивают нормативный уровень жилищно-коммунального обслуживания, будет осуществляться защита интересов потребителей.

Предприятие жилищно-коммунального хозяйства ОАО «Водоканал» города Абинска является объектом исследования в дипломной работе.

Предметом исследования является качество предоставляемых услуг анализируемого предприятия.

Целью выпускной квалификационной работы является: разработка механизма повышение качества жилищно-коммунальных услуг на предприятии ОАО «Водоканал». Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

* Изучить теоретические аспекты качества услуг;
* Выявить и обосновать систему показателей и критериев оценки качества ЖКУ;
* Дать характеристику анализируемого предприятия ЖКХ, оценить качество жилищно-коммунальных услуг;
* Разработать мероприятия по увеличению качества жилищно-коммунальных услуг и оценить экономическую эффективность.

Теоретической основой дипломного исследования являются нормативно-правовые акты – постановления федеральных, региональных и местных органов власти, Конституция Российской Федерации, а также работы отечественных авторов, иные материалы по управлению в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Практическая значимость исследования заключается в том, что использование путей совершенствования организационно-экономических отношений субъектов рынка ЖКУ, методических подходов к оценке качества жилищно-коммунальных услуг, в комплексе буду способствовать повышению качества жилищно-коммунального обслуживания. Для предприятия ОАО «Водоканал» предложенные мероприятия будут полезны.

Методологической основой дипломной работы является системный подход, экономический и статистический анализ, методы сравнения, статистический метод.

Структуру выпускной квалификационной работы составляют введение и заключение, три главы, каждая из которых подразделяется на параграфы.

Введение включает в себя актуальность, определяет объект, предмет, цель и задачи исследования, раскрывает теоретическую и практическую значимость выпускной квалификационной работы.

В первой главе на основе изучения отечественного опыта, различных точек зрения авторов рассмотрены теоритические понятия повышения качества услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства и нормативно-правые акты, регулирующие отношения в этой сфере, представлен анализ развития рынка ЖКУ в Краснодарском крае.

Во второй главе представлен анализ предприятия ОАО «Водоканал», анализ системы договорных отношений и выявлены показатели оценки качества предоставляемых услуг.

В третьей главе предлагаются мероприятия по совершенствованию качества услуг на предприятии ОАО «Водоканал».

В заключении кратко изложены результаты работы, сделаны выводы.

**1 Теоритические основы повышения качества жилищно-коммунальных услуг**

**1.1 Содержание и сущность жилищно-коммунальных услуг**

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) – важнейшая составляющая в устройстве обеспечения существования граждан всей страны. Эта отрасль непосредственно связана с повседневными запросами граждан и предназначена для обслуживания их материально-бытовых потребности\ей в жилищно-коммунальных услугах.

Структура ЖКХ – это две автономные подсистемы:

Жилищное хозяйство - часть хозяйства и экономическая сфера страны, которая должна обеспечивать содержание соответствующим образом и бесперебойную работу жилищного фонда (комплекс жилых и служебных помещений);

Коммунальное хозяйство – многосегментная комплексная область хозяйствования, куда включены предприятия, которые специализируются на оказании услуг водоотведения, электро-, тепло-, водо-, газоснабжения. [1].

Улучшение качества фонда жилья, повышение качества обслуживания жилищно-коммунальных услуг жителей городов, сельских населенных пунктов, поселков городского типа является главной целью прогнозирования деятельности предприятий ЖКХ. Данная сфера формирует соответствующее качество жизни населения, образ жизни и культуру быта, именно поэтому повышения качества обслуживания предполагает улучшение санитарно-гигиенических условий проживания, так как чаще всего определяет социально-экономический потенциал территории, ее привлекательность для инвестиций [2].

К особенностям ЖКХ можно отнести:

1. многообразие потребителей;
2. преимущественно местных характер обслуживания;
3. особую социальную значимость, усиливающую необходимость государственного регулирования со стороны потребителей;
4. многоотраслевой характер;
5. непосредственный контакт с промышленностью и строительством [3].

Деятельностью ЖКХ является поддержка целостности и эффективного использования фонда жилья, непрерывная поставка жилищно-коммунальных услуг, необходимых для жизненных процессов человека, а также повышения уровня санитарного состояния на территориях муниципальных образований, общего комфорта проживания и благоустройства.

Сложное техническое объединение инженерных сетей и оборудования, зданий и сооружений, в том числе ремонтно-строительного производства, промышленного и эксплуатационного обслуживания, необходимого для их сохранности, содержания и ремонта – и все это представляет собой жилищно-коммунальный комплекс (ЖКК).

Естественно, результатом деятельности всех систем ЖКХ являются услуги. А главной универсальной чертой жилищно-коммунальных услуг является их важность для обеспечения жизни человека в различных населенных пунктах. Услуги, оказываемых предприятиями отрасли, это доставленные потребителю материальные носители с конкретными качественными показателями (вода, тепло- и электроэнергия), а также в виде работ непосредственно на объекте (санитарная очистка, обработка, обслуживание жилого фонда).

Жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) — услуги по сохранению и ремонту соответствующего санитарно-гигиенического и технического состояния оборудования, сооружений, объектов коммунального назначения, зданий и коммуникаций.

Таким образом, под качеством выполненной услуги понимается совокупность ее характеристик и свойств, с помощью которых добиваются удовлетворенности нужд потребителей для реализации их индивидуальных предпочтений[4]. Следует подчеркнут, что потребности потребителей постоянно меняются, в основном, в сторону расширения ассортимента и повышения их качества. Таким образом, предприятиям, производящим и предоставляющим услуги разного рода, необходимо учитывать в своей работе этот момент вместе с непрерывным конкурентным ростом и постоянным процессом развития в научно-техническом процессе. Очевидно, что экономическая суть степени «качество» по отношению к услугам в отрасли ЖКХ основывается в их возможности удовлетворять растущие потребности потребителей – собственников и нанимателей жилья, следовательно, экономические субъекты отрасли ЖКХ в своей фактической работе обязаны всегда стараться повышать качество оказываемых ими ЖКУ, увеличивая ассортимент и повышая их качественные характеристики, чтобы максимально удовлетворить требования собственников и нанимателей жилья [5].

Методический функционал оценивания и измерения качества жилищно-коммунальных услуг содержит в себе цифровое оценочное определение, технических, потребительских и эксплуатационных свойств услуг, ее эффективность, отраженные аналитически, измеренные метрологическими средствами и приборами или с помощью формальных оценок. Функциональная схема, показывающая понятие идентифицированного качества ЖКУ показана на рисунке 1. Оценивание качества жилищно-коммунальных услуг имеет систематический характер.

Можно сделать вывод, качество ЖКУ определяется системой их свойств и характеристик, выражающих ее потенциал удовлетворить потребности нанимателей жилья и собственников. Оценивание качества жилищно-коммунальных услуг, в основном, осуществляется всегда с учетом требований и запросов конкретных потребителей, то выбор оценочный показателей качества основывается на тщательном исследовании всех ее основных характеристик.



Рисунок 1 – Функциональная схема, отражающая понятие идентифицированного качества ЖКУ

Вид, в котором производится оценивание качества ЖКУ, зависит от его целей и задач. Когда оценивается качество жилищно-коммунальных услуг, то, как правило, ставят следующие цели – за конкретный промежуток времени нужно выявить из ряда изучаемых ЖКУ самую качественную, что зависит от системы ее функциональных характеристик, для этого используют необходимый математический аппарат и возможный методический инструментарий.

Качество жилищно-коммунальных услуг принято оценивать с учетом различных показателей – в соответствии с основными характеристиками и свойствами ЖКУ их определяющих (главных в оценке качества); единичных (для характеристики частного качества); интегральных (оценивающих практически одномоментно всю систему функциональных характеристик и свойств); обобщенных (учитывающих одновременно несколько качественных показателей). С точки зрения проведения оценки качества жилищно-коммунальных услуг на входе целесообразно иметь интегральные показатели, но зачастую это не всегда получается, потому что многие функциональные характеристики и свойства этих услуг в данный момент остаются не раскрытыми.

Так как оценивание качества ЖКУ в настоящее время является главной целью, то для ее достижения важно иметь действующий или разработать новый методический инструментарий оценивания по отношению к особенностям предоставления жилищно-коммунальных услуг, включая их функциональные свойства и характеристики.

В процессе проведения оценки качества ЖКУ можно условно выделить три этапа:

1. экспертное оценивание, распределение по весовому значению категорий идентифицированного качества ЖКУ;
2. расчетное оценивание, позволяет провести расчет степеней качества и осуществить натурные или стендовые испытания качественных характеристик конкретной ЖКУ;
3. системное оценивание, включающее в себя формирование категорий идентифицированного качества с обязательным нахождением цифровых значений функциональных характеристик и свойств ЖКУ.

Этап системного оценивания. Главный предмет наблюдения - это определение таких категорий качества, какие имеют цифровые меры, добытые при помощи измерений или расчетов, и справедливо характеризуют качество данной ЖКУ. При системном оценивании качества ЖКУ воспринимается в качестве системы, и совокупность категорий ее качества позволяет нам реально судить о приобретенном уровне качества.

Этап экспертного оценивания качества ЖКУ. В этом случае создается команда из 5-и – 7-и узких специалистов, отлично знающих услугами определенного вида. Таким образом, они имеют сформированную базу категорий качества, распределяют их по значимости, иначе говоря, по весовым значениям. В представленной методике оценивания применяется двоичная числовая мера, в следствие этого ранг значимости являет собой совершенно точно весовой коэффициент. В итоге результатом экспертной степени оценивания качества ЖКУ предстает экспертное заключение.

Этап расчетного оценивания качества ЖКУ. Теперь необходимо определить расчетные значения категорий качества. На основании полученных числовых мер по всем категориям качества, выявленным на предыдущей ступени, создаются оценки качества ЖКУ в двоичной системе исчисления. Выявленную двоичную меру необходимо перевести в десятичную и присвоить данной ЖКУ оценку в десятичной системе исчисления. Вместе с тем можно заявить, что чем выше числовая отметка, тем более высокий уровень качества имеет данная ЖКУ [6].

По результатам изучение содержания и сущности ЖКУ можно сделать вывод, что жилищно-коммунальное хозяйство по праву считается жизнеобеспечивающей отраслью. Для эффективной деятельности жилищно-коммунальных предприятий нужно больше внимания уделять качеству, ведь высокое качество является залогом успешного продвижения на рынке ЖКУ.

**1.2 Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере ЖКХ**

Жилищное законодательство ‒ это совокупность признанных законодательных актов, которые были разработаны для регулирования жилищных отношений между граждан, юридических лиц, а также субъектов Российской Федерации, муниципальных образований. Жилищные нормативно-правовые акты исходит из необходимости обеспечения органами государственной власти и органами местного самоуправления условий для реализации гражданами своего права на жилище, его безопасности, неприкосновенности и недопустимости произвольного лишения жилища.

Жилищное законодательство регулирует отношения по поводу:

1. соответствия жилых помещений установленным санитарным и техническим правилам и нормам, контроля над использованием и сохранностью жилищного фонда и иным требованиям законодательства;
2. управления многоквартирными домами;
3. внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги, предоставления коммунальных услуг;
4. возникновения, изменения, прекращения права владения, распоряжения жилыми помещениями государственного и муниципального жилищных фондов;
5. пользования жилыми помещениями частного жилищного фонда, общим имуществом собственников помещений.

Современные нормативно-правовые акты, которые регулируют деятельность жилищно-коммунального хозяйства, состоит из нескольких сотен законодательных актов, которые были приняты на федеральном уровне, а также нескольких тысяч нормативных актов принятых на уровне регионов России [7].

Принятыми нормативными правовыми актами регламентируются:

* техническое обслуживание и ремонтные работы, прочие коммунальные услуги;
* электроснабжение, газоснабжение, отопление, вывоз мусора, обслуживание прилегающих территорий, водоснабжение и водоотведение;
* выделение денежных средств на коммунальные хозяйства;
* общие вопросы жилищно-коммунального хозяйства;
* льготы и компенсации (дотации) по оплате коммунальных услуг.

Можно выделить следующие основные законодательные акты:

* Федеральный закон № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
* Федеральный закон № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
* Постановление Правительства РФ «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирным домом»;
* Федеральный закон № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
* Федеральный закон № 189-ФЗ «О введении в действие жилищного кодекса»;
* Федеральный закон № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
* Постановление Правительства РФ № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» [8].

Правительство законодательно закрепило право в формировании ценообразования платы на жилье и коммунальные услуги, но субъекты РФ вправе сами устанавливать размер оплаты жилья и коммунальных услуг, которые не могут быть ниже установленных федеральных стандартов.

Главная цель реформы жилищно-коммунального хозяйства – это обеспечение жилищно-коммунальными услугами населения с гарантией качества. Об этом ясно говорится в «Концепции реформы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации», одобренной Указом Президента Российской Федерации № 425.

Главным документом, регулирующим качество оказания жилищно-коммунальных услуг населению, является договор на управление многоквартирным домом, заключенный между жильцами дома и управляющей компанией. В договоре фиксируется объем, качество и порядок учета потребляемых услуг.

Управляющая компания или товарищество собственников жилья в свою очередь заключают договоры на предоставление коммунальных услуг с ресурсоснабжающими организациями.

**1.3 Анализ развития рынка ЖКХ в Краснодарском крае**

За деятельностью по оказанию услуг населению Краснодарского края в сфере жилищно-коммунального хозяйства производится региональный государственный жилищный надзор, который осуществляется посредством организации и проведения проверок с целью соблюдения органами местного самоуправления, индивидуальными предпринимателями, гражданами, органами государственной власти и юридическими лицами обязательных требований. Рынок услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства включен в список социально значимых.

Интенсивными темпами в крае ведется жилищное и промышленное строительство, развивается коммунальная инфраструктура – на протяжении последних пяти лет Краснодарский край лидирует по вводу жилья – первое место в ЮФО и второе место в России, а также занимает шестое место в стране по объемам строительно-монтажных работ.

Можно выделить следующие задачи стратегии ЖКХ:

* обеспечение безопасного функционирования ЖКХ;
* повышение доступности жилья и обеспечение качества жилищного строительства;
* снижение административных барьеров в отрасли;
* обеспечение роста эффективности предприятий ЖКХ за счет автоматизации процессов, внедрения передовых технологий;
* повышение качества и комфортности жилищного фонда;
* обеспечение предоставления льготных условий при оплате жилого помещения и коммунальных услуг [9].

На конец 2019 года в Государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства размещено 27589 многоквартирных домов.

Из них управляются управляющими организациями – 12951; ТСЖ, ЖСК, ЖК, иной кооператив – 1770; непосредственное управление – 5435; не выбран или не реализован способ управления – 134; информация о способе управления не размещена в системе – 7299 (в 2018 году – 10444).

По состоянию на конец 2019 года в реестре Государственной жилищной инспекции Краснодарского края зафиксировано 393 (в 2018 году – 389, в 2017 году – 367) организаций, которые осуществляют управление многоквартирными домами [10].

К основным ресурсным потребностям и ограничениям рынка ЖКХ в Краснодарском крае можно отнести:

1. Рынки:
* банкротство наименее устойчивых организаций;
* высокая доля на рынке импортных строительных материалов;
* недостаточно прозрачная конкуренция между компаниями, а также усиление глобальной и межрегиональной конкуренции.
1. Человеческий капитал:
* отсутствие эффективного современного оборудования российского производства и высокая стоимость импортного, а также значительное увеличение стоимости приобретения запасных частей и комплектующих;
* недостаток специалистов рабочих профессий и квалифицированных менеджеров;
* отсутствие комплексных проектов планировок на застраиваемые территории;
* расход энергоносителей на большинстве действующих предприятий края.
1. Пространство и реальный капитал
* недостаток площадок под комплексное жилищное строительство, обеспеченных инженерными коммуникациями;
* ограниченные территориальные ресурсы из-за наличия особо ценных сельскохозяйственных земель;
* недостаточная вовлеченность в оборот земель;
* отсутствие свободных мощностей и высокая стоимость технического присоединения к сетям электро-, газо-, тепло-, водоснабжения и водоотведения на территории вновь вовлеченных земель.

Развитие конкуренции включает следующие ключевые мероприятия в отношении рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства:

* Расширение взаимодействия органа государственного жилищного надзора со средствами массовых коммуникаций по вопросам жилищно-коммунальной сферы;
* Взаимодействие государственных органов власти с гражданами Российской Федерации, проживающих в многоквартирных домах на территории Краснодарского края, защита их прав и свобод, а также прав общественных объединений при формировании и реализации государственной политики в сфере, относящейся к компетенции государственной жилищной инспекции Краснодарского края;
* Осуществление регионального государственного жилищного надзора, лицензирования деятельности по управлению многоквартирными домами и лицензионного контроля на территории Краснодарского края;
* Обеспечение размещения информации об отрасли жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края.

Таким образом, главные причины, тормозящие развитие конкуренции в сфере жилищно-коммунального хозяйства являются:

* отсутствие у потребителей выбора поставщика коммунальных услуг;
* высокая «затратность» производства и высокая стоимость капитального строительства;
* невысокий профессиональный уровень инженерно-технических работников подрядных организаций, управляющих компаний, ТСЖ и ЖСК;
* долгий срок окупаемости инвестиционных проектов и длинная технологическая цепочка и низкая оборачиваемость денежных средств.

**2 Анализ качества услуг на предприятии ОАО «Водоканал»**

**2.1 Общая характеристика предприятия**

 Объектом исследования дипломной работы является предприятие ОАО «Водоканал» г. Абинск. Данное предприятие было основано 12 апреля 1955г., когда в Абинском районе образовалось Районное коммунальное хозяйство. За время своего существования предприятие неоднократно реорганизовывалось. В 2006г. преобразовалось в открытое акционерное общество «Водоканал». Открытое акционерное общество (ОАО) — тип акционерного общества с возможностью передачи акционерами своих акций третьим лицам без необходимости получения согласия других акционеров. Адрес предприятия: 353320, Краснодарский край, г. Абинск, ул. Заводская 8.

Основными видами деятельности предприятия являются:

* Прием и очистка сточных вод от населения и предприятий (водоотведение) в г. Абинске, с. Светлогорское;
* Добыча и реализация питьевой воды населению и предприятиям (водоснабжение) в г. Абинске, п. Ахтырский, с. Светлогорское, п. Пролетарий, х. Коробкин, х. Бережной.

Предприятием производится добыча питьевой воды из 33 артезианских скважин. На балансе находится 386,7 км., водопроводных линий. Прием и очистка сточных вод производится двумя объектами очистных сооружений и канализации. На балансе имеется 66,1 км канализационных сетей.

 В структуру предприятия входят:

* Ахтырский цех водоснабжения;
* Абинский цех водоснабжения;
* абонентская служба;
* цех очистных сооружений канализации;
* химико-бактериологическая лаборатория;
* аварийно-диспетчерская служба;

Предприятие предоставляет следующие услуги:

* сварочные работы;
* химико-бактериологических анализ питьевой воды;
* слесарно-монтажные работы сантехнического оборудования;
* строительство, монтаж и ремонт водопроводных и канализационных сетей;
* услуги траншеекопателя ТКУ «Азов»;
* установка водомеров;
* услуги экскаватора ЭО 2621.

Дополнительные услуги, которые предоставляет предприятие:

* устройство наружных сетей водопровода и канализации;
* услуги ассенизационной машины (откачка септика, туалета);
* изготовление проектно-сметной документации (для физических лиц);
* проведение химико-бактериологических анализов питьевой воды;
* услуги экскаватора;
* установка водомерного узла;
* выезд специалиста с прибором для обследования водопроводных линий;
* пломбирование водомера;
* прочистка канализации [11].

Предприятие ОАО «Водоканал» имеет две лицензии:

1. 023-00216 (ПЕРЕОФ. ЛИЦ. № 023-00118 ОТ 26.10.2011) от 27 июня 2016 года;

Вид деятельности: Деятельность по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов I - IV классов опасности.

1. 23.КК.08.001.Л.000065.10.10 от 31 октября 2010 года;

Вид деятельности: Деятельность в области использования возбудителей инфекционных заболеваний человека и животных (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется в медицинских целях) и генно-инженерно-модифицированных организмов III и IV степеней потенциальной опасности, осуществляемая в замкнутых системах [12].

Рассмотрим организационную структуру предприятия ОАО «Водоканал» на рисунке 2.



Рисунок 2 – Организационная структура ОАО «Водоканал»

Рассмотрим подробно организационную структуру.

1. Приемная.

В приемную входят: секретарь, кабинет генерального директора, контакт-центр, заместитель директора по экономике и развитию.

1. Отдел кадров.

Отдел кадров занимается: формированием кадрового резерва, подбором новых сотрудников и распределением их по сферам специальности, повышением квалификации работников, проведение аттестации, контролем дисциплины труда, контролем соблюдения трудовых и социальных прав работников, учетом личного состава и ведение кадровой документации.

1. Бухгалтерия.

Формирование учетной и налоговой политики. Своевременное предоставление полной и достоверной бухгалтерской и управленческой информации о деятельности предприятия, его имущественном положении, доходах и расходах. Подготовка и утверждение плана счетов, форм первичных учетных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, разработка форм документов для внутренней финансовой отчетности. Расчеты по зарплате и иным выплатам с работниками предприятия. Воплощение мероприятий, которые направленны на укрепление финансовой дисциплины. Учет всех хозяйственных операций.

1. Экономический отдел.

Составление калькуляций и расчетов. Осуществление процессов бюджетирования и бизнес-планирования. Участие в подготовке и разработке всех положений по предприятию (учетная и налоговая политика). Экономический анализ хозяйственной деятельности.

1. Юридический отдел.

Консультирование руководителей структурных подразделений и работников предприятия по юридическим вопросам. Юридическая защита интересов предприятия. Обеспечение соблюдения законности на предприятии. Договорная, претензионная и исковая работа.

1. Абонентский отдел.

Заключение договоров с потребителями и регистрация абонентов, обследование водопроводных вводов и канализационных выпусков, работа с юридическими лицами,. Проверка коммерческих приборов учёта. Проверка правильности и корректности учёта водопотребления и водоотведения. Опломбирование приборов учёта.

1. Начисление платежей от населения.
2. Снабжение.
3. Профсоюз.
4. Охрана труда.
5. Энергетик.
6. Программист.

Рассмотрим модели структурных подразделений управляющих компаний:

1. Городской очистительный комплекс (ГОК).

Подразделение занимается очисткой и утилизацией, переработкой промышленных отходов.

1. Водопроводное хозяйство.

Хозяйство занимается развитием и обслуживанием водонапорных башен, скважин, так же имеется лаборатория исследования воды, которая оказывает следующие услуги:

1. воды поверхностных и подземных источников (по химическим и микробиологическим показателям);
2. питьевая вода (по химическим и микробиологическим показателям):
* для приготовления напитков, пищевых продуктов, пищевого льда;
* централизованных систем и нецентрализованного водоснабжения.
1. анализ очищенной сточной воды (по химическим показателям).
2. Отдел коммунальных платежей (ОКП).

Взимает муниципальный налог и плату за водоснабжение. Обеспечение распределения холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, электроснабжение, водоотведения, газоснабжение и отопление. Данные виды услуг обеспечивают комфортные условия проживания граждан в жилых помещениях. Предоставляя следующие услуги населению:

1. Холодное водоснабжение – круглосуточное обеспечение холодной питьевой водой надлежащего качества всех потребителей, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в жилое помещение либо до водоразборной колонки;
2. Водоотведение – отвод бытовых стоков из жилого помещения по присоединенной сети;

Таким образом, данные структурные подразделения стратегически необходимы, потому что представляют собой основу предприятия. Кроме того, сокращение узких специалистов может приведет к нарушению четко выстроенной работы.

Когда планируется деятельность предприятия ОАО «Водоканал» и определяются возможности развития, предприятие в первую очередь задумывается о важности полного выполнения Муниципального заказа, который должен соответствовать целям деятельности предприятия. Цена и тарифы на жилищно-коммунальные услуги разрабатываются предприятием ОАО «Водоканал» и утверждаются Администрацией в соответствии с законодательством РФ.

Чтобы исключить посредников в цепи подачи воды «Поставщик – Потребитель» предприятие вынужденно заключать прямые договора с абонентами, именно это дает возможность повысить ответственность обеих сторон за качество предоставляемых услуг и рациональное использование воды. Поэтому постоянно ведется поиск различных форм работы с потребителем.

В абонентной службе предприятия ОАО «Водоканал» установлен автоответчик, круглосуточно дающий информацию о тарифах на водоснабжение и водоотведение. Операторы абонентной службы обязаны принимать заявления и обращения населения по всем видам работы Водоканала.

Интернет – единственный инструмент, который сочетает в себе максимальную скорость с простотой и всеобщим охватом населения. Ведь каждый из нас имеет возможность за пару минут получить необходимую информацию всего лишь из одного источника. На сайте Водоканала абоненты имеют возможность не только получить сведения о водоснабжении и канализации, но и задать интересующие его вопросы специалистам, отправить срочную заявку в аварийно-диспетчерскую службу, которая работает круглосуточно, а так же оставить отзыв о работе, и даже получить полную информацию по своему лицевому счету и оплатить квитанцию.

Одним из основных направлений деятельности предприятия является выполнение закона, который направлен на энергосбережение и экономию ресурсов.

Была проведена полномасштабная работа по установке приборов индивидуального учета воды в квартирах и частных домах по всем населенным пунктам, которые обслуживает данное предприятие. Теперь жители имеют возможность рассчитываться не за нормативное потребление, а за количество воды, которое было израсходовано фактически в их квартире или собственном доме. Администрация предприятия активно работает с населением, держит на постоянном контроле. Чтобы не допустить повторные обращения и жалобы от граждан, проводится анализ наиболее часто возникающие проблемные вопросы, выявляются причины и принимаются меры по устранению этих недочетов.

Таким образом, за свою деятельность, за все вынесенные решения пред населением, физическими и юридическими лицами предприятие несет ответственность, установленную федеральным законом.

**2.2 Анализ системы договорных отношений между потребителями и предприятием**

В основе отношений между потребителем и исполнителем жилищно-коммунальных услуг (ОАО «Водоканал») лежит договор (ст. 420 ГК РФ). Организации с любой организационно-правовой формой имеют возможность быть как исполнителями услуг, так и подрядчиками по представлению услуг.

На основании Приказа Минстроя России от 20 августа 1996 г. N 17-113 было разработано Положение о формировании договорных отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве, которое должно регулировать договорные отношения между потребителями и предприятием-подрядчиком на территории муниципального образования.

Основными субъектами договорных отношений являются:

1. Контролирующими органами являются: орган государственной жилищной инспекции; органы государственного архитектурно-строительного надзора; судьи; органы государственного энергетического надзора; органы, осуществляющие государственный пожарный надзор; органы регулирования естественных монополий; органы, осуществляющие контроль за соблюдением порядка ценообразования; федеральный антимонопольный орган, которые наделены контролирующими функциями в соответствии с Кодексом РФ.
2. Местными органами власти (собственник муниципального жилого фонда) являются орган местного самоуправления которые в целях повышения профессионализма в сфере управления собственностью делегирует функции управляющей организации. Основные фонды (склады, производственные базы, гаражи, мастерские, транспортные средства, иное оборудование) передаются в хозяйственное ведение предприятиям ЖКК от органов местного самоуправления [13].
3. Подрядчиком (специализированные ремонтно-эксплуатационные предприятия, ресурсо-снабжающие предприятия) является предприятия ЖКК, которые ведут обслуживание жилого фонда и объектов инженерной инфраструктуры [14].
4. Управляющие компании являются заказчиками ЖКУ и обязаны должным образом обеспечить выполнение сформулированных собственниками целей управления, предложив способ их достижения (стратегию, программу управления объектом недвижимости) [15].
5. Субподрядчик (специализированные организации частных форм собственности).

Одним их главных моментов при формировании эффективных договорных отношений является разделение функций между собственником жилого фонда, заказчиком и подрядными организациями.

Обязанности сторон определяются договором, который является нормативно-правовым документом. Он является главным средством регулирования и должен содержать следующие условия:

* порядок изменения условий договора;
* финансовые санкционные меры, которые применяются сторонами в случае не соблюдения условий договора
* гарантируемый уровень качества, надежности и экологической безопасности оказываемых услуг и выполняемых работ;
* обязанности заказчика по оплате работ (услуг),в том числе включая сроки и методы расчетов;
* порядок расторжения договора;
* объем работ (услуг);
* порядок разрешения споров, которые возникают в процессе выполнения договора [15].

Показатели качества обслуживания, критерии их оценки, параметры и санкции за их невыполнение должны предусматриваться в договоре. Рассмотрим критерии качества для организаций водопроводно-канализационного хозяйства:

* соответствие состава и свойства воды ГОСТу «Вода питьевая»;
* соответствие качества очищенных вод показателям, установленным органами Госкомсанэпиднадзора России, а также расчетным показателям по биохимическому потреблению кислорода, по химическому потреблению кислорода и по взвешенным;
* бесперебойность водоснабжения (водоотведения) [16].

Рассмотрим порядок заключения договора на подключение между ОАО «Водоканал» и потребителем.

Шаг 1: Оформление технических условий, заключение договора о подключении к сетям водоснабжения и водоотведения.

Для подключения объекта капитального строительства к централизованной системе холодного водоснабжения и водоотведения, заявителю необходимо обратиться в ОАО «Водоканал» с заявлением лично или отправить заявку на электронную почту на получение технических условий.

Шаг 2: После получения технических условий, необходимо заявителю обратиться в проектную организацию для разработки проектной документации на строительство сетей, согласно выданным техническим условиям. Проектная документация подлежит обязательному согласованию с ресурсоснабжающей организацией.

Шаг 3: Регламент подключения объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения.

Для заключения договора о подключении и получения условий подключения заявитель направляет в ОАО «Водоканал» заявление о подключении, представленное в Приложение А.

Шаг 4: заключение договора холодного водоснабжения и водоотведения.

 В случаях необходимости заявитель имеет право заключить временный договор водоснабжения и водоотведения на период строительства. После ввода объекта в эксплуатацию Заявитель в обязательном порядке предоставляет в ОАО «Водоканал» соответствующие документы и заявление о заключении договора водоснабжения и водоотведения.

**2.3 Выявление и обоснование показателей оценки качества жилищно-коммунальных услуг**

Независимо от того, что цены на потребляемые услуги постоянно повышаются, низкое качество жилищно-коммунальных услуг остается актуальной проблемой сферы жилищно-коммунального хозяйства. Нельзя говорить об улучшении качества ЖКУ, даже несмотря на существование большого количества методик оценки качества ЖКУ.

Контроль за процессом управления качеством на предприятиях ЖКХ – является причиной повышения качества услуг, получаемых потребителем.

Внедрение системы управления качеством включает в себя:

* анализ процессов предоставления услуг;
* разработка стандартов качества услуг;
* определение потребителей услуг, оценка их платежеспособного спроса на ЖКУ.

Под качеством жилищно-коммунальных услуг понимается совокупность параметров и характеристик услуг по содержанию жилищного фонда и систем инженерных коммуникаций, по теплоснабжению, газоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации, определяющих степень удовлетворения требований населения к условиям проживания [17].

Требования потребителей к качеству услуг предоставляемых различными объектами жилищно-коммунального комплекса все время возрастает, потому с каждым нем повышается спрос на комфортные условия проживания.

Ключевым моментом является степень удовлетворенности требований населению, которую необходимо оценить.

Проблема качества услуг в ЖКХ вызвана рядом причин:

* низким уровнем профессиональной подготовки сотрудников;
* малоэффективность системы управления в сфере ЖКХ;
* отсутствие качественного контроля за состоянием домов;
* превышение фиксированных сроков использования систем и отсутствие капитального ремонта;
* формальное проведение ремонтов;
* использование в работе некачественных (самых дешевых) материалов;
* низкой развитостью конкурентной среды [18,19,20,21,22].

Развитие договорных отношений в сфере производства и потребления, а также управления городской собственностью является более весомым условием формирования новой политики в сфере экономического развития в жилищно-коммунальном хозяйстве, которая будет обеспечивать защиту интересов потребителей и даст гарантию надлежащего качества обслуживания.

Показатели качества ЖКУ - это количественная характеристика параметров услуги, которые входят в состав ее качества. Под свойством услуги будем понимать ее особенность, проявляется в поставке, потреблении и использовании (прочность, долговечность, надежность и так далее). Определить уровень качества и требования к характеристикам услуг, позволяют показатели качества, которые зависят от действующих факторов [23].

Показатели качества услуг ЖКХ необходимо оценивать в динамике отдельно, что позволит сделать вывод о том, как повышается качество предоставляемых услуг и снижаются издержки, как для их исполнителя, так и заказчика (например, экономия денежных средств, энергоносителей и др.).

Технико-экономическими показателями повышения качества услуг ЖКХ являются:

1. изменение технического состояния оборудования, инженерных сетей и производственных мощностей поставщика ЖКУ;
2. изменение состояния жилищного фонда и прилегающих инженерных сетей, а также состояния придомовой территории;
3. уровень бесперебойности и соответствия нормативам предоставляемых ЖКУ [24].

К организационно-экономическим показателям относятся:

1. изменение уровня доверия населения к управляющим компаниям, выражающееся в сроке действия договора на управление многоквартирным домом;
2. повышение уровня платежеспособности потребителей жилищно-коммунальных услуг, которое характеризуется отсутствием просроченной оплаты за получаемые услуги;
3. повышение удовлетворённости жителей качеством и оперативность предоставления ЖКУ [25];
4. уменьшение количества аварий в многоэтажном доме и прилегающим к нему инженерным сетям.

К экологическим показателям относятся:

1. изменение качества (цвет, вкус, химический состав) поставляемой в дома воды;
2. изменение уровня загрязнённости окружающей среды;
3. уровень заболеваемости граждан – потребителей воды.

Социальная эффективность управления качеством услуг ЖКХ заключается в:

1. увеличении уровня платежеспособности населения (потребителей ЖКУ);
2. повышении уровня комфорта и качества жизни населения [26].

Опрос жильцов является обратной связью в системе контроля качества ЖКУ и позволяет оценить удовлетворенность жильцов качеством обслуживания.

Оценка качества - это совокупность операций, выполняющиеся с целью оценки соответствия конкретной продукции установленным требованиям. Требования устанавливаются в технических регламентах, стандартах, технических условиях, контрактах, технических заданиях на проектирование продукции.

Оценку качества ЖКУ можно выполнить различными методами:

* получение информации с помощью опросов или специальных анкет – называется социологическим;
* получение информации в результате эксперимента – называется экспериментальным;
* получение информации с помощью органов чувств: зрение, обоняние, слух, осязание, вкус – называется органолептическим;
* получение информации с помощью теоритических или эмпирических зависимостей – называется расчетным;
* получение информации с помощью обобщения мнений экспертов – называется экспертным [27].

Можно выделить следующие методики оценки факторов, влияющие на процесс управления качеством обслуживания населения в сфере жилищно-коммунального комплекса:

1. освоение и внедрение концепции муниципального маркетинга;
2. соответствие финансовых и вещественных ресурсов возлагаемым задачам и функциям, рациональное сочетание бюджетных и рыночных условий и отношений;
3. законодательное регулирование деятельности в отрасли жилищно-коммунального хозяйства;
4. обучение действенным инструментом повышения уровня обслуживания населения;
5. методика учета специфики формирования и предоставления различных видов услуг;
6. методика приоритетности социально значимых услуг, задач, программ [28,29,30,31].

Основными задачами анализа качества услуг являются:

* оценка технического уровня оказываемых услуг;
* выявление отклонений этого уровня по отдельным видам услуг по сравнению с базисным и теоретически возможным уровнями;
* изучение структуры оказываемых услуг по параметрам, характеризующим качество их изготовления;
* выявление факторов, сдерживающих рост технического уровня и качества услуг;
* поиск резервов повышения качества предоставления услуг и путей мобилизации этих резервов [32].

Можно сделать вывод, что на качество оказания жилищно-коммунальных услуг может повлиять методика эффективного труда сотрудников, но на данный момент времени такой методики ну существует. Поэтому развитие договорных отношений может послужить толчком для создания механизма мотивации эффективного труда сотрудников.

При анализе деятельности предприятия ОАО «Водоканал» были выявлены следующие недостатки: низкий уровень качества жилищно-коммунального обслуживания, большое количество жалоб, устаревшее инженерное оборудование, недостаточное количество спецтехники.

Следовательно, для совершенствования деятельности предприятия целесообразно будет осуществление следующих мероприятий: проведение оценки качества предоставляемых услуг, модернизация оборудования, закупка спецтехники.

**3 Методы повышения качества жилищно-коммунальных услуг**

**3.1 Методика оценки качества предоставляемых услуг**

Основная задача сферы ЖКХ – обеспечение высокого уровня жизни населения и благосостояния населения, именно поэтому актуальна проблема повышения уровня качества оказания услуг на сегодняшний день. На местном и государственном уровне высокое качество и доступность услуг ЖКХ является первостепенной задачей [33].

Исходя из изученного опыта оценки качества ЖКУ, можно сделать вывод, что чаще всего происходит оценка деятельности управляющих компаний, а не качества оказываемых ими услуг. Поэтому нет единой методики оценки качества жилищно-коммунальных услуг.

Абонентам необходимо предложить методику оценки качества ЖКУ, которая должна отвечать целям, задачам, функциям, принципам и алгоритмам оценки качества жилищно-коммунальных услуг.

Набор показателей свойств оцениваемых жилищно-коммунальных услуг, совокупность поочередно выполняемых этапов, которые включают в себя выбор способа оценки качества, определение значений и расчет комплексного показателя качества – и все это представляет собой оценку качества жилищно-коммунальных услуг.

Получение информации от потребителей о качестве полученных услуг является главной задачей оценки качества для поддержания установленных требований к качеству и по их улучшению.

Рассмотрим методические принципы показателей, которые необходимы для оценки качества ЖКУ:

* объективность оценки;
* регулярность проведения оценки качества;
* понятность методики оценки;
* системность;
* достаточность выбора показателей для комплексной оценки качества.

На оценку качества жилищно-коммунальных услуг потребителями могут повлиять следующие факторы:

* социально-экономические;
* инфраструктурные;
* психологические [34].

Проведя анализ состояния жилищно-коммунальной сферы города Абинска, можно сделать вывод, что качество предоставляемых ЖКУ является неудовлетворительным в связи с: аварийностью, неэффективной системой управления, большими потерями воды, энергии и других ресурсов, большими затратами, сопряженными с поставкой жилишно-коммунальных услуг, неэффективной работой организаций.

Сначала необходимо провести оценку существующего уровня качества предоставления ЖКУ, потом разрабатывать мероприятия, способствующие повышению качества. Для оценки уровня качества ЖКУ применяются различные показали и методики.

Методика жалобоотдачи является одной из доступных и действенных методик по измерению уровня качества жилищно-коммунальных услуг и рассчитывается по формуле:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

где

Кпотр – количество потребителей ЖКУ;

КЖА – количество жалоб за анализируемый период (год) [35].

Жалоба – это запротоколированное заявление абонентов ЖКУ связанное с перебоями, неисправностями или авариями, а также низким уровнем качества предоставляемых услуг.

Жалобоотдача наглядно дает понять, сколько потребителей жилищно-коммунальных услуг приходится на одну жалобу. Если будет уменьшаться количество жалоб, то коэффициент жалобоотдачи будет увеличиваться. Услуги предоставляются потребителям более качественно, если коэффициент жалобоотдачи высокий.

Предприятия, которые оказывают жилищно-коммунальные услуги находятся в неравных условиях. Это связано с различной степенью износа оборудования, зданий и технологий. Следовательно, выравнивающий коэффициент Кв, учитывающий различную степень износа объектов жилищного фонда, следует добавить к показателю жалобоотдачи.

На сегодняшний день материалы технической инвентаризации являются единственным источником информации о степени износа объектов жилищного фонда. Поскольку физический износ зданий неодинаковый, используют среднее значение износа:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

где

Иi – износ i-го объекта;

di – доля i-го объекта жилого фонда.

Повышающая шкала, представленная в таблице 1 – это выравнивающий коэффициент.

Отредактированный показатель жалобоотдачи необходимо учитывать для определения качества предоставляемых ЖКУ:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Таблица 1 – Повышающая шкала

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Средний износ, % | до 20 | от 20 до 40 | от 40 до 60 | от 60 до 80 | более 80 |
| *Кв* | 1 | 1,5 | 2 | 3 | 5 |

Качество предоставляемых ЖКУ слабо иллюстрирует скорректированный показатель жалобоотдачи, однако его приоритет – это его многопрофильность – данный показатель будет «работать», автономно от вида и характера оказываемых жилищно-коммунальных услуг и от размеров жилищно-коммунальных платежей.

Далее следует оценить уровень ЖКУ и их цены. При определении стоимости жилищно-коммунальных услуг главным критерием является цена: чем ниже стоимость услуг, тем лучше для потребителя. Но низка стоимость предоставляемых услуг чаще всего влечет за собой низкое качество. Из чего следует, скорректированный показатель жалобоотдачи нужно рассматривать совместно с ценой ЖКУ.

Жилищно-коммунальные услуги для анализа можно разделить на 3 группы:

1. содержание и ремонт жилья;
2. теплоснабжение;
3. остальные виды ЖКУ.

Потребитель должен сравнивать тарифы по всем видам ЖКУ отдельно, и поставщик, предложивший наименьший тариф, является предпочтительным для потребителей. Чаще всего высокий тариф обоснован более высоким уровнем качества предоставляемых услуг. Именно поэтому сравнивать нужно по соотношению «цена/качество»:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Подставив формулу (3) в формулу (4), получим соотношение цены и качества ЖКУ (5):

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

В формуле (5) показатель «цена» предлагается высчитывать различными способами в соответствии с категориями ЖКУ.

Можно сделать вывод, что чем выше найденное значение, тем лучше качество жилищно-коммунальных услуг, оказываемых поставщиками за конкретную цену, и наоборот.

Комплексная оценка качества жилищно-коммунальных услуг проводится следующим образом:

1. Цель оценки;
2. Выбор номенклатуры групп показателей качества оцениваемого объекта ЖКУ:
* социальные показатели;
* показатели безопасности;
* показатели профессионального уровня персонала;
* экономические показатели;
* показатели надежности;
* показатели назначения.
1. Выбор единичных показателей качества оцениваемого объекта ЖКУ;
2. Разработка метода оценки номенклатуры единичных показателей качества:

Метод экспертных оценок:

* проведение сбора мнений экспертов;
* определение цели;
* выбор экспертной комиссии;
* определение согласованности экспертной группы;
* обработка результатов мнений экспертов.
1. Нахождение значений единичных базовых показателей качества;
2. Оценка уровня качества (сравнение полученных данных с базовыми значениями);
3. Принятие решений о качестве объектов ЖКУ [36].

Рассмотрим систему показателей для комплексной оценки качества ЖКУ:

1. Социальные показатели:
* предельная величина платежа гражданина за ЖКУ;
* социально-психологические показатели;
* эффективность ЖКУ.
1. Показатели безопасности:
	1. Показатели безопасности окружающей среды:
* уровень качества почвы;
* уровень заболеваемости населения – потребителей воды;
* показатели качества воды.
1. Показатели профессионального уровня персонала:
	1. Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации:
* общие навыки и навыки выполнения сложных работ;
* уровень учебного заведения;
* знание и требование руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;
* общая и профилирующая подготовка персонала.
1. Экономические показатели:
* стоимость коэффициент;
* эффективности труда;
* соотношение «цена/качество»;
* коэффициент качества труда работников.
1. Показатели надежности:
	1. Показатели надежности предоставления услуги:
* среднее время ожидания услуги;
* показатель жалоб;
* показатели полноты предоставления услуги;
* показатель отказа в услуге.
* показатели точности предоставления услуги;
	1. Показатели надежности результата услуг:
* долговечность;
* коэффициент вынужденного простоя;
* коэффициент готовности;
* ремонтопригодность;
* безотказность.
1. Показатели назначения:
	1. Показатели совместимости:

Технологическая совместимость:

* материалоемкость;
* технологическая себестоимость;
* энергоемкость;
* трудоемкость.
	1. Показатели качества предприятия:
* среднее время обслуживания клиента;
* среднее число обслуживаемых абонентов в единицу времени;
* эффективность использования материально-технической базы.

В завершении всего, представленная методика оценивания качества ЖКУ дает возможность выявить самый серьезный показатель, беспристрастно и ясно квалифицирующий качество предоставления ЖКУ при различных направлениях деятельности организаций [37].

Опираясь на два совокупных показателя, качество жилищного фонда и работ, можно произвести расчет интегрального показателя качества жилищных услуг. Интегральный показатель высчитывается с учетом значимости всех единичных показателей качества и будет являться средневзвешенной величиной. Интегральный показатель качества оказания жилищных услуг (По) высчитывается, исходя из основы величины комплексных показателей в зависимости от поправки на качество обслуживания [38]:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

 где

 – комплексный показатель качества жилого фонда;

 – комплексный показатель качества работ;

ув – удельный вес показателя;

 – комплексный показатель разовых работ по обслуживанию населения.

Соотношение параметра в период измерения к нормативному значению можно определить, как уровень качества частного параметра коммунальной услуги в период измерения.

Уровень качества услуги в период измерения (Кобщ) можно выразить, как произведение уровней качества частных параметров:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

где

Кn – уровень качества n-ого частного параметра качества услуги.

Таким образом, параметры оказания коммунальных услуг – это показа-тели холодного водоснабжения, показатели теплоснабжения, а также горячего водоснабжения.

А по сути, оценка населением качества коммунальных услуг на момент измерения - это определение степени соответствия предоставленных услуг утвержденному стандарту качества [39].

**3.2 Разработка модели эффективного управления**

Полное удовлетворение потребностей населения в содержании жилищного фонда, жилье и жилищно-коммунальном обслуживании является основной задачей нового механизма управления городским хозяйством. Чтобы достигнуть этой цели, необходимо решетить следующие задачи:

Во-первых, постоянное ресурсное обеспечение жилищной сферы за счет привлечения централизованных и децентрализованных источников финансирования, развития материально-технической базы городского хозяйства и улучшения системы подготовки кадров.

Во-вторых, внедрение экономических стимулов повышения качества работ и услуг.

В-третьих, первоочередное обеспечение учета интересов населения в реше-нии всех важнейших вопросов развития жилищной реформы.

В-четвертых, гарант надежности и устойчивости жизнеобеспечивающих систем жилищной сферы (водо-, тепло-, электро- и газоснабжения);

В-пятых, разработка рациональной системы взаимоотношений между всеми участниками хозяйственного процесса на экономико-правовой основе [40].

Механизм управления жилищно-коммунальных услуг должен создавать условия для улучшения жилищных условий, повышения уровня качества жилищно-коммунальных услуг предоставляемых населению и содержания жилищного фонда [41]. Экономические (прямые и косвенные) регуляторы являются основными рычагами в управлении. Местные налоги, платежи, льготные кредиты, договорные цены (тарифы) являются косвенными экономическими регуляторами. Финансирование конкретных направлений, проектов и мероприятий, программ, местные заказы и контракты являются прямыми экономическими регуляторами. Определенную роль играют организационно-распорядительные рычаги в части исполнения необходимых требований и условий. Они нужны для организации планов и программ, для проведения налоговой и финансово-кредитной политики в области управления этой сферы, разработки и реализации прогнозов, заключения договоров на выполнение работ [42].

Чтобы повысить эффективность управления системами коммунальной инфраструктуры при Администрации города был создан орган тарифного регулирования – это комиссия по формированию цен, тарифов и надбавок. Естественно, на орган тарифного регулирования возложены следующие полномочия:

* контроль за выполнением производственных и инвестиционных программ;
* расчет тарифов для потребителей;
* подготовка предложений по определению порядка регулирования тарифов на товары и услуги предприятий ЖКК;
* участие в разработке технических заданий по развитию систем муниципальной инфраструктуры;
* расчет надбавки к тарифам на товары и услуги предприятий коммунального комплекса;
* рассмотрение промышленных программ предприятий жилищно-коммунального комплекса.

Представленное устройство управления жилищно-коммунальной сферой основополагается на таких положениях, как:

* разделение функций заказчика и подрядчика и привлечение в строитель­ство подрядных организаций различ­ных форм собственности на договорной основе;
* центра­лизованные и децентрализованные денежные ресурсы;
* сосредоточенность на различные источники выделения финансовых средств;
* приоритет социальных, региональных и муниципальных ин­тересов над отраслевыми, ведомственными и локальными;
* нормативный принцип предоставления ресурсов и предоставление населению различных уровней обслуживания;
* сосредоточение внимания на различные формы собственности в жилищной сфере;
* антимонопольная политика в жилищной сфере;
* при­влечение средств населения к активному участию в жилищной сфере [43].

На основании названных правил в процессе управления жилищно-коммунальной сферой необходимо учитывать интересы всех хозяйствующих субъектов, а именно – собственников, пользователей, заказчиков и подрядчиков. А вот интересы ведомственных служб, предприятий и организаций должны быть второстепенны по отношению к интересам населения городов и муниципальных образований. Потому что чаще всего интересы ведомства-монополисты в жилищной сфере преобладают над интересами потребителей.

При проведении анализа по предложенной методике оценки качества и модели эффективного управления ЖКУ на предприятии ОАО «Водоканал» было выявлено большое количество жалоб, что свидетельствует о низко качестве предоставления услуг. Большое количество жалоб были направлены на: медленную скорость работы персонала по приему оплаты услуг, перебои в подаче и слабый напор воды.

Для решения данных проблем был предложен организационной механизм повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

Основной задачей организационного механизма повышения качества ЖКУ является:

* качественное обслуживание потребителей;
* организация эффективного воздействия на экономические процессы.

Субъекты, объекты воздействия, инструменты воздействия субъектов на объект должны быть включены в механизм повышения качества ЖКУ.

Главной задачей формирования системы мероприятий является предоставление потребителям качественных жилищно-коммунальных услуг.

Рассмотрим процесс формирования данной системы мероприятий на предприятии ОАО «Водоканал», алгоритм которого состоит из 3 основных этапов.

Первый этап. Организация работ по формированию системы мероприятий повышения качества жилищно-коммунальных услуг. Данный этап самый сложный, ведь в процессе его создаются основные моменты для реализации и внедрения системы повышения качества. Который включает в себя 3 подхода.

Эта система направлена на совершенствование структуры управления ОАО «Водоканал» с помощью создания отдела – управления качества.

Функции, которые должна выполнять служба качества:

* оценка уровня качества;
* контроль за соответствием предоставленных ЖКУ нормативам, техническим условиям, эталонным образцам, стандартам;
* разработка предложений повышения качества предоставляемых услуг;
* создание информационно-коммуникационного обмена о качестве услуг с потребителем.
1. Организация работ по формированию системы мероприятий повышения качества ЖКУ включает в себя:
* обучение персонала;
* подготовка и подписание распоряжения о разработке системы мероприятий повышения качества услуг;
* принятие решения о необходимости увеличения качества услуг;
* разработка политики в области качества;
* формирование системы мероприятий повышения качества услуг;
* принятие соответствующего решения об утверждении политики в области качества;
* распределение полномочий и ответственности.
1. Документирование:
* Проведение анализ документации;
* разработка документации регламентирующей внедрение системы мероприятий повышения качества предоставления ЖКУ;
* утверждение документации;
* проведение доработки документации;
* введение в действие системы мероприятий повышения качества ЖКУ;
1. Внедрение системы мероприятий повышения качества ЖКУ:
* обучение внутренних аудиторов;
* проведение внутреннего аудита;
* отрицательное заключение внутреннего аудитора о качестве предоставления ЖКУ.
* положительное заключение внутреннего аудитора о качестве предоставления ЖКУ;

Если потребитель получил ЖКУ ненадлежащего качества, он сможет сообщить в управление качеством о несоответствующем уровне качества предоставляемой услуги. Отдел качества составляет акт о несоответствии уровня качества, после чего происходит устранение несоответствия.

Также должно проводится обучение персонала, в процессе которого:

* разрабатываются цели и положения политики качества;
* происходит распределение ответственности и полномочий.
* формируется состав и структура процессов системы мероприятий повышения качества;

Второй этап. Документирование. Разрабатывается документация, которая регламентирует внедрение системы мероприятий повышения качества ЖКУ.

Документация включает в себя следующие документы:

* руководство по качеству;
* планы качества;
* политика в области качества;

Руководство по качеству является основным документом, который определяет требуемый объем обязанностей персонала по качеству.

Третий этап. Внедрение системы мероприятий повышения качества ЖКУ. На данном этапе проводится внутренний аудит.

Главной целью внутреннего аудита является:

* устранение причин обнаруженных несоответствий;
* обеспечение ее соответствия;
* подтверждение соответствия установленным требованиям.

Внутренний аудит может дать как положительное, так и отрицательное заключение о качестве предоставления ЖКУ. Если получено отрицательно заключение внутреннего аудита, то необходимо пересмотреть формирование системы мероприятий повышения качества услуг.

Предложенный комплекс мероприятий в данной отрасли позволит обеспечить развитие системы ЖКХ, достигнуть подходящей структуры управления, нарастить объемы предоставления и производства жилищно-коммунальных услуг, повысить качество предоставления ЖКУ.

**3.3 Модернизация оборудования**

Под заменой устаревшего и внедрения новейших видов оборудования понимается модернизация оборудования. Проведенное исследование деятельности предприятия ОАО «Водоканал» г. Абинска выявило некоторые недостатки и несовершенства основных фондов являются:

1. Давно устаревшее инженерное оборудование. Оно находится в работе намного больше положенного срока, предусмотренного технической документацией;
2. Нехватка спецтехники, которая используется для выезда сотрудников на место аварии;

Следовательно, чтобы модернизировать деятельность предприятия ОАО «Водоканал», были рекомендованы следующие мероприятия:

1. обновление инженерного оборудования;
2. закупка новой спецтехники;

Предлагаю рассмотреть эти мероприятия подробнее.

1. Обновление инженерного оборудования.

Первое, что необходимо затронуть – это модернизация оборудования, потому что это самый важный фактор повышения уровня благоустройства населённых мест.

Известно, что инженерное оборудование - совокупность технических устройств, которые призваны обеспечивать комфортные условия быта и трудовой деятельности граждан. Системы вентиляции, водоснабжения, водоотведение, отопления, газоснабжения, искусственное освещение, электрооборудование, вывоз бытовых отходов, пожаротушение, телефонизация и другие виды внутреннего благоустройства, все выше перечисленное является инженерным оборудованием зданий. В комплекс инженерного оборудования города входят: станции по обработке и подаче воды, очистные водопроводные и канализационные станции, электрические станции, котельные для теплоснабжения, мусоросортировочные, перерабатывающие и сжигательные станции и др. нужды: радио- и телефонные станции, а также многочисленные коммуникации, проводящие тепло, газ, холодную и горячую воду, сточные воды, электроэнергию и т. п. Комплекс инженерного оборудования населённых мест (городов) нередко относят также инженерные сооружения различных видов транспорта скоростные городские дороги, путепроводы, туннели, подземные переходы, транспортные пересечения в разных уровнях и т. п. Таким образом, инженерное оборудование охватывает множество видов технических средств. Рассмотрим необходимые обновления инженерного оборудования для предприятия ОАО «Водоканал».

Экономия водных, тепловых, энергетических ресурсов на сегодняшний день является главным вопросом. Сокращение потребления энергетических ресурсов и рациональное использование является выходов из сложившейся ситуации. Путем внедрения энергосберегающих технологий на объекты ЖКХ будет возможно решить данную проблему. Исходя из этого можно экономить энергоресурсы (электро-, теплоэнергию, воду), увеличить срок службы технического оборудования, снизить затраты на планово-предупредительные и ремонтные работы, обеспечить оперативное управления и достоверный контроль за ходом технологических процессов [44].

Значительная часть электроэнергии, используемой предприятиями коммунального хозяйства, расходуется насосным оборудованием. Для решения данной проблемы насосное оборудование следует обеспечить частотно-регулируемым приводом (ЧРП). В производственных и вспомогательных процессах используется насосное оборудование. В основном насосы необходимо подбирать таким образом, чтобы можно было удовлетворять все требования систем, где они установлены. Для «согласования» работы насосов с нуждами системы можно устанавливать дополнительные регулирующие устройства на насосах, но такие методы обычно не дают экономии электроэнергии.

В наши дни стали появляться и другие варианты управления, которые не только адаптируют насосы к постоянно меняющимся условиям, но и практически не снижают их КПД. Эти новые методы предполагают прямое изменение скорости вращения, а из этого следует большая производительность насосов благодаря частотно-регулируемым приводам (ЧРП) [45].

В интересах энергосбережения передовые компании-производители насосного оборудования проводят большую работу по усовершенствованию своей продукции. На современном этапе эксплуатация насосов со встроенной электронной регулировкой привода дает возможность уменьшить расход электроэнергии на 50%. Самым энергозатратным в жилищном комплексе было и остается водоснабжение. Станции, которые повышают давление работают на максимальной мощности без учета суточных колебаний напора в сети, что является проблемой энергосбережения. Энергозатраты при этом очень велики [46]. За счет использованием современных установок повышения давления появилась возможность снизить расходы. Например, реконструировать блок холодного водоснабжения, а именно: вместо четырех старых насосов по 18 кВт каждый, установить станцию повышения давления HYDRO 2000ME. В модуле есть четыре насоса, которые собраны на единой платформе и снабжены шкафом управления. Каждый из этих агрегатов рассчитан на 5,5 кВт. Таким образом, с помощью частотного привода и электронного управления даже в час пик может работать не более трех насосов (обычно два). Примечательно, что данная система может снабжать водой несколько домов.

Еще одной проблемой водоснабжения является, то что значительный процент сетей водоснабжения и водоотведения нуждается в замене.

Существующая система трубопровода имеет свои недостатки: в ближайших от насосных станций домах поддерживается давление выше оптимального, а проживающие в удаленных от насосных станций второго подъема районах испытывают дефицит воды. Имеют место высокие потери воды. Большие, практически неконтролируемые потери воды, особенно в весенне-летний период, происходят на так называемых «огородных» линиях, которые были построены хозспособом водопотребителями через огороды [47].

 Общая протяженность водопроводных сетей составляет 612,09 км, протяженность канализационных сетей – 93,086 км.

ОАО «Водоканал» ведет большую работу по замене и модернизации водопроводных и канализационных сетей.

Замена водопроводных и канализационных сетей способствует сокращению неконтролируемой потери воды.

Жилищно-коммунальные хозяйства за счет внедрения современных энергосберегающих технологий получат не только хороший способ оптимизации всех процессов, значительного сокращения издержек, но и оперативный и действенный контроль над всей работой сетей и устройств. А это, в конечном итоге, прямым ходом приведет к снижению затрат потребителя и уменьшению социальной напряженности в этой сложной сфере.

Закупка новой спецтехники.

Второе, что необходимо рассмотреть, это - обновление оборудования предприятия ОАО «Водоканал», то есть закупка новой специализированной техники.

Коммунальные машины, используются для ликвидации аварийных ситуаций на объектах жилищно-коммунального хозяйства. Они оснащаются дизельными сварочными агрегатами, грузоподъемными механизмами, шкафами для хранения ручного и электрического инструмента, применяемого в процессе выполнения работ, рабочей спецодежды, принадлежностей для газовой сварки. Фургоны коммунальных автомобилей также оборудуются для доставки на место аварии ремонтных бригад. Так, в частности для анализируемого предприятия будет целесообразным приобретение специализированного автомобиля АС-ЖКХ-3У на базе УАЗ-39099, траншеекопателя ТКУ «Азов», экскаватора ЭО 2621.

Специализированный автомобиль предназначен для оснащения ремонтно-строительных бригад жилищно-коммунального хозяйства.

Автомобиля АС-ЖКХ-3У позволяет производить: оперативную доставку специалистов и необходимого оборудования к месту проведения работ; механизацию погрузо-разгрузочных работ; размещение в грузовом отсеке и надежное крепление перевозимого оборудования и материалов [48].

Приобретение данного автомобиля для предприятия ОАО «Водоканал» позволит наиболее оперативно совершать работы по устранению аварий.

Траншеекопатель ТКУ «Азов» является наиболее эффективной и доступной спецтехникой, предназначенной для рытья траншей. Низкие затраты на обслуживание, минимальный вред для экологии и надежность основных узлов позволили данной машине не только достойно конкурировать с аналогичной иностранной спецтехникой, но и по некоторым техническим параметрам даже превзойти ее. По сравнению с альтернативной техникой для рытья траншей – траншеекопатель цепной уже на протяжении многих лет по-прежнему остается лидером в своем сегменте [49].

Экскаватор ЭО-2621 имеет высокую производительностью, что сочетается с простотой в его дальнейшем техобслуживании. Эта машина весьма надежна при эксплуатации, а также легка в управлении.

Специалисты подмечают, что кроме высоких технических характери-стик экскаватор-бульдозер ЭО-2621 достаточно экономно расходует топливо, а это, бесспорно, повышает эффективность машины тем более передвижении на различные расстояния.

Еще ЭО-2621 славится своей проходимостью и ремонтопригодностью. Когда во время рабочих процессов возникают различные технические поломки или неисправности, машину довольно просто отремонтировать, даже находясь в полевых условиях, и это тоже огромный плюс [50].

**3.4 Экономическая эффективность предложенных методов повышения качества**

Для подведения итога исследования рассмотрим насколько целесообразно применение данных методов.

Под экономической эффективностью мероприятий подразумевается получение какого-либо необходимого результата. В частности – это может быть: увеличение прибыли и рентабельности, снижение себестоимости, снижение количества брака, экономия ресурсов и так далее.

Можно с уверенностью сказать, что для увеличения показателей прибыльности, доходности, рентабельности, снизить потери воды, повысить в целом качество обслуживания на предприятии ОАО «Водоканал» первым делом необходимо вложение финансовых средств в обновление оборудования.

Были предложены следующие мероприятия: организационный механизм повышения качества услуг на основе проведенного анализа оценки качества, приобретение экскаватора ЭО 2621, приобретение специализированного автомобиля АС-ЖКХ-3У на базе УАЗ-39099, приобретение траншеекопателя ТКУ «Азов» приобретение насосов с частотным регулированием. В целом затраты на эти мероприятия составят 1 405 000 руб., таблица 2.

Так как компания имеет чистую прибыль ежегодно в сумме около 3 000 000 руб., то для предприятия сумма 1 405 000 руб. не является значительной. Таким образом, компания сможет воспользоваться собственными средствами, а не использовать заемные источники финансирования. Далее компания ежегодно может докупать необходимое инженерное оборудование.

Таблица 2 – Капитальные затраты на обновление оборудования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Виды оборудования | Количество ед. | Общая стоимость руб. |
| 1 | Специализированный автомобиль АС-ЖКХ-3У | 1 | 620 000 |
| 2 | Экскаватор ЭО 2621 | 1 | 320 000 |
| 3 | Траншеекопатель ТКУ «Азов» | 1 | 290 000 |
| 4 | Насос с частотным регулированием | 5 | 175 000 |
|  | Итого | 8 | 1 405 000 |

С одной стороны, экономическую эффективность перечисленных мероприятий достаточно сложно оценить, так как она зависит от множества факторов. Нельзя отрицать, что показатель экономической эффективности это предсказуемое значение, и какая именно будет достигнута экономическая эффективность, покажет время. С другой стороны, из имеющейся информации и предложенных мероприятий можно было бы предположить следующую эффективность, приведенную таблица 3.

Следует признать, что от проведения тех или иных мероприятий будет достигнута определенная экономическая эффективность.

Экономическая эффективность от применения насосов со встроенным преобразователем частоты и изменяемой скоростью вращения электродвигателя, по данным исследований, составляет 30-40% в общем случае. Решиться проблема с перебоями водоснабжения, напор подаваемой воды будет соответствовать нормам и пожеланиям потребителя.

Таблица 3 – Экономическая эффективность от предложенных мероприятий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели | Значение показателей |
| 1 | Организационный механизм повышения качества ЖКУ | Возрастет ответственность персонала, повысится качество оказания услуг, эффективное использование ресурсов  |
| 2 | Модернизация оборудования |  |
| 2.1 | От приобретения экскаватора и траншеекопателя  | Ускорится процесс реагирования на заявки от потребителей, возможность выезда нескольких бригад  |
| 2.2 | От установки насосов с частотным регулированием | Экономия воды – 10-15% |
| 2.3 | От приобретения специализированного автомобиля АС-ЖКХ-3У | Ускорится процесс прибытия бригад на объект |

От внедрения системы повышения качества предоставления ЖКУ будет достигнуто:

* выявление слабых мест в процессе оказания услуг;
* оперативное решение по устранению несоответствия;
* возрастание ответственности сотрудников предприятия;
* преимущества при участии в тендерах и конкурсах;
* более эффективное использование всех видов ресурсов организации;
* более качественное оказание услуг;
* совершенствование организационной структуры;
* усовершенствование процессов организации.

Отмечу, что применение насосов с частотным регулированием может позволить обеспечить поддержание контролируемого параметра на заданном уровне и даст экономию ресурсов, а именно – электроэнергии от 10-30% до 50-60% и воды - 10-15% [51].

Исходя из вышеперечисленных рассуждений, все предложенные мероприятия на предприятии ОАО «Водоканал» позволят улучшить:

1. технико-экономические показатели повышения качества услуг;
2. организационно-экономические показатели.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Целью данной выпускной квалификационной работы является разработка механизма повышения жилищно-коммунальных услуг на предприятии ОАО «Водоканал».

Для достижения поставленной цели были изучены теоритические основы повышения качества услуг, проанализирована деятельность предприятия, организационная структура ее деятельности, а также был проведен анализ качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг для разработки механизма повышения качества.

Подводя итоги, можно с уверенностью сказать, что эффективная система качества должна удовлетворять запросы и ожидания потребителя и защищать интересы поставщика (исполнителя) услуги.

Проведенный в работе анализ показал, что предприятие ОАО «Водоканал» имеет недостатки в предоставлении качественных услуг потребителям. Были предложены рекомендации, при введении которых будут устранены недостатки.

Для повышения качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг были предложены следующие мероприятия:

* организационный механизм повышения качества ЖКУ;
* модернизация оборудования.

Внедрение предложенных мероприятий поможет повысить качество услуг и удовлетворенность потребителей. Также будет достигнута оптимальная структура управления, сотрудники будут более ответственно относится к своей работе для поддержания качества услуг, будет более эффективное использование всех видов ресурсов предприятия, в следствии чего предприятие получит преимущество в тендерах.

На сегодняшний день главным ресурсом и решающим фактором конкурентоспособности является повышение качества услуг. Повышение качества включает в себя регулярную проверку соответствия качества предоставляемых услуг и сбор обратной связи от потребителей.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Павленко М. Д. Сущность жилищно-коммунальных услуг как общественно важного социального блага // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2016. – Т. 17. – С. 207-211. – URL: <http://ekoncept.ru/2016/46220.htm> (дата обращения: 03.05.2021).
2. Саркисян, А. А. Аспекты функционирования и тенденции развития жилищно-коммунального хозяйства и его составных элементов / А. А. Саркисян // «Инженерный вестник Дона», 2012. – Т. 4, № 2. – С. 25-32. – URL: http://ivdon.ru/magazine/archive/n1y 2012/ (дата обращения 03.05.2021)
3. Спирина Л. И. Характеристика и проблемы ЖКХ на современном этапе / Л. И. Спирина // Проблемы функционирования и развития территориальных социально-экономических систем. Материалы V Всероссийской научно-практической internet-конференции. – ИСЭИ УНЦ РАН. – Уфа, 2011. – С. 211-215.
4. ГОСТ ISO 9000\_2011 [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200093424> (дата обращения 03.05.2021).
5. Жилищный кодекс Российской Федерации. – М.: Норматика, 2017. – С. 160.
6. Белая М. Н., Кравцова С. Е., Гутовская И. В. Анализ процедур оценки качества управляющих организаций жилищно-коммунальных услуг для формирования потребительского рейтинга // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2020. – № 2. – С. 86-90.
7. [Приказ Госстроя РФ от 29.12.1997 N 17-142 (ред. от 23.02.1999) "Об утверждении Методики проведения аудита тарифов в организациях, оказывающих жилищно-коммунальные услуги"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_105371/)// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения 04.05.2021).
8. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 (ред. от 29.06.2020) "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность"// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения 04.05.2021)
9. Официальный сайт ГИС ЖКХ: справочник по системе. – URL: [https://giszhkh.ru](https://giszhkh.ru/) (дата обращения 08.05.2021).
10. Стратегия социально-экономического развития муниципального образования город Краснодар до 2030 года. – URL: https://minstroyrf.gov.ru/docs (дата обращения 08.05.2021)
11. ОАО «Водоканал» главная страница: официальный сайт. – URL: [http://abinskvodokanal.ru](http://abinskvodokanal.ru/) (дата обращения 09.05.2021).
12. Организация ОАО «Водоканал» – URL: <https://www.list-org.com/company/41607> (дата обращения 09.05.2021).
13. Гражданский кодекс Российской Федерации: в 3 ч.: по состоянию на 1 ноября. 2001 г. − Москва, 2001. – С. 480.
14. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: утв. постановлением Госстандарта России от 15.08.2001 г. № 332-ст // информационно-правовой портал «Гарант». – URL: http://base.garant.ru (дата обращения 11.05.2021).
15. Гулей, М. В. Жилищно-коммунальные услуги как объект гражданско-правового регулирования в Российской Федерации: автореф. дис. канд. юрид. наук : 03.05.00 / Гулей Михаил Васильевич. – Москва, 2010. – С. 27.
16. [Федеральный закон от 07.12.2011 N 416-ФЗ (ред. от 01.04.2020) "О водоснабжении и водоотведении" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2021)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122867/) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 11.05.2021).
17. Ларин С. Н., Хрусталёв Е. Ю. Повышение качества жилищно-коммунальных услуг как основная цель комплексной модернизации сферы ЖКХ // Политематический научный электронный журнал КубГАУ [Электронный ресурс]. – Краснодар: КубГАУ, 2017. – №02(126). – URL: http:// ej.kubagro.ru/2017/02/pdf/06.pdf (дата обращения 13.05.2021).
18. [Приказ Госстроя РФ от 29.12.1997 N 17-142 (ред. от 23.02.1999) "Об утверждении Методики проведения аудита тарифов в организациях, оказывающих жилищно-коммунальные услуги"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_105371/)// Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 13.05.2021).
19. Абрютина М. С. Экономический анализ торговой деятельности. Учебное пособие – М.: Издательство «Дело и Сервис» 2013. – С. 99. ISBN: 5-8018-0074-3
20. Боровская М. Я Экономика, организация и управление на предприятии / под ред. – Спб: Феникс, 2016. – С. 480. ISBN: 978-5-222-8
21. Гнездова Ю. В. Принципы организации системы регулирования управлением коммунального обслуживания за рубежом / Журнал ВАК.
22. Дафт Р. Менеджмент. 6-е изд. / Пер. с англ. – СПб: Питер, 2014. – 265с., ISBN 978-5-94723-014-7.
23. Дендак М. А. Уровень и качество жизни населения в России: региональный аспект / М. А. Дендак // Политика. Экономика. Инновации. – 2016. – № 1. – С. 1–6.
24. Куприн А. А. Основные направления совершенствования управления ЖКХ и пути их решения / А. А. Куприн // Транспортное дело России. – 2016. – № 4. – С. 27–30.
25. Батина И. Н. Состояние и проблемы функционирования ЖКХ на современном этапе / И. Н. Батина, О. В. Разуева // Вестник УГНТУ. – 2016. – № 3. – С. 57–63.
26. Хиггинс, Р. Финансовый менеджмент: управление капиталом и инвестициями / Р. Хиггинс; Пер. с англ. А.Н. Свирид. – М. Вильямс, 2013. – С. 464.
27. Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций. // Экономика и управление: российский научный журнал. – СПб: 2010. – № 2(52) – С.17-19.
28. Соломатова, Н. А. Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг: специальность 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством»: автореферат диссертации кандидата экономических наук / Соломатова Наталья Александровна. – Москва, 2011. – С. 23.
29. Ковалев В.В., Патров В.В. Как читать баланс. - М.: Финансы и статистика, 2015. – 431с. – ISBN: 5-279-02856-8
30. Кузнецова Е. Г., Организационное и информационное обеспечение управления разработкой конкурентной стратегии предприятия // Фундаментальные исследования – 2016. – 216 с. – ISBN: 1812-7339
31. Макаренко М. В., Махалина О.М. Производственный менеджмент: учебное пособие для вузов. М.: изд-во «ПРИОР», 2014 – С. 16.
32. Гатина Л. С. Качество услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства / Л. С. Гатина. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2015. – № 3 (83). – С. 397-401. – URL: http://moluch/ru/archive/83/15253/ (дата обращения 20.05.2021).
33. Фокиновский А. Р Основы энергосбережения и энергоаудита – 2013 – С. 58. – ISBN 5-94275-279-6
34. Атуева Э. Б. Приоритетные направления развития жилищно-коммунального хозяйства / Э. Б. Атуева, Х. М. Дусилаева, М. М. Шабанова // Вестник Дагестанского технического университета. – 2015. – № 3. – С. 141–147.
35. Бумаженко Н. Ф. Оценка уровня качества услуг жилищно-коммунального хозяйства с помощью методики А. А. Чалиева / Н. Ф. Бумаженко. – Текст: непосредственный // Молодой ученый. – 2016. - № 11 (115). – С. 619-622. – URL: https://moluch.ru/archive/115/31026/ (дата обращения 21.05.2021).
36. Кожевников Н. С. Особенности и проблемы управления жилищно-коммунальным хозяйством сельских территорий региона // Известия высших учебных заведений. Серия: экономика, финансы и управление производством. № 3. 2015. С. 21-29. – ISBN: 978-5-93299-289-0
37. Чайкина А. Н. Рынок жилищно-коммунальных услуг: особенности формирования и развития // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. № 25. 2016. – С. 162-167. – ISBN: 978-5-394-02663-8
38. Полуянов В. П. Оценка интегрального показателя / В. П. Полуянов, Е. И. Полуянова // Связь теории и практики научных исследований: сборник статей Международной научно - практической конференции (3 марта 2016 г, г. Саранск). В 2 ч. Ч.1 – Уфа: МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2016. – С. 155-159.
39. Ткачев А. Н., Хубаев Г. Н., Лобова Т. В. Экспертно-регрессионные методы оценки и моделирования уровня жизни населения регионов: монография / Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ) имени М. И. Платова. – Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2018. – 124 с.
40. Хубаев Г. Н. Качество жизни населения административно-территориальных образований: методика экспресс-анализа // Системный анализ в проектировании и управлении (SAEC-2018): Сборник научных трудов XXII Международной научно-практической конференции (г. Санкт-Петербург, СПбПУ им. Петра Великого, 22-24 мая 2018 г.). Том 2. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2018. – С. 139-146.
41. Проваленова Н. В. Жилищно-коммунальный комплекс малых муниципальных образований в системе рыночных отношений / Н. В. Проваленова // Вестник НГИЭИ, 2017. – № 3. – С. 66–73.
42. Экономический механизм – менеджмент [Элек тронный ресурс] // Большая энциклопедия не фти и газа / НПЦ Знание. – Электрон. дан. – 2017. – URL: http://www.ngpedia.ru/ id154954p1.html (дата обращения 25.05.2021).
43. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 15.06.2021).
44. Федеральный закон "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 23.11.2009 N 261-ФЗ (последняя редакция)» // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 13.06.2021).
45. Лелявина Т. А. Концепция управления ЖКХ в условиях конкурентной среды // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – СПб., 2009. № 101. С. 78-81.
46. Федеральный закон "О водоснабжении и водоотведении" от 07.12.2011 N 416-ФЗ (последняя редакция)» // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения 28.05.2021).
47. Редакция газеты «Восход»: официальный сайт. – URL: https://xn--80acdismuka0ad2c.xn--p1ai/sistemy-vodosnabzheniya-obnovlenie-idet-po-planu-7933/ (дата обращения 01.06.2021).
48. Специализированный автомобиль АС-ЖКХ-ЗУ на базе УАЗ-39099: официальный сайт. – URL: http://www.inruscom.com/catalog/2/10 (дата обращения 03.06.2021).
49. Траншеекопатели АЗОВ – обзорная статья: официальная сайт. – URL: https://stroyteh.pro/ekskavatory/transhejnye-mashiny-azov-etc-165.php (дата обращения 3.06.2021).
50. Экскаватор ЭО-2621 – технические характеристики и устройство: официальный сайт. – URL: http://tractor-server.ru/ekskavator-eo-2621-texnicheskie-xarakteristiki-i-ustrojstvo/ (дата обращения 03.06.2021).
51. Лелявина Т. А. Формирование конкурентной среды как основа управления рынком жилищно-коммунальных услуг. / Современное экономическое и социальное развитие: проблемы и перспективы. Ученые и специалисты Санкт-Петербурга и Ленинградской области - 125 Петербургскому экономическому форуму 2007 года: сб. науч. ст. – СПб.: СПбГИЭУ, 2016, С.105-109.

**Приложение А**

**Заявление на подключение к сетям водоснабжения и водоотведения**

|  |  |
| --- | --- |
| Фирменный бланк *(для юридического лица)*Исх. № \_\_\_\_\_\_ дата\_\_\_\_\_\_  | Генеральному директору ОАО «Водоканал» Астрицкому А.А..*Физические лица указывают следующую информацию:*От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*( указывается заявитель, полностью ФИО)*Зарегистрирован по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Фактически проживает: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.Контактный тел: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Заявление**

**о подключении (технологическом присоединении)**

**к системам холодного водоснабжения и водоотведения (нужное подчеркнуть)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указывается полное и сокращенное наименования заявителя - юридического лица в соответствии с записью ЕГРЮЛ, ОГРН юл.*

*Для физических лиц: ФИО полностью, паспортные данные, для индивидуальных предпринимателей - ОГРН ИП и дата её внесения в реестр)*

Заказчик:

обращается с целью подключения строящегося (реконструируемого) или построенного, но не подключенного к сетям холодного водоснабжения и водоотведения объекта капитального строительства: ,

 *(указать наименование подключаемого объекта)*

расположенного по адресу: .

Кадастровый номер земельного участка, на котором располагается подключаемый объект: .

Данные об общей подключаемой нагрузке:

Необходимые объёмы: водопотребления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ м3/сут. (м3 /час)

 водоотведения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ м3/сут. (м3 /час)

Сведения о назначении объекта, высоте и этажности объекта:

Сведения о субабонентах (при наличии)

Номер и дата выдачи технических условий подключения

Информация о сроках строительства (реконструкции) и ввода в эксплуатацию строящегося (реконструируемого) объекта: срок строительства (реконструкции) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Срок ввода в эксплуатацию. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Сведения о составе и свойствах сточных вод, намеченных к отведению в централизованную систему водоотведения:

Приложение:

1) копии учредительных документов, а также документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление (для физлиц - копия паспорта);

2) нотариально заверенные копии правоустанавливающих документов на земельный участок;

3) ситуационный план расположения объекта с привязкой к территории населенного пункта;

4) топографическая карта участка в масштабе 1:500 (со всеми наземными и подземными коммуникациями и сооружениями), согласованная с эксплуатирующими организациями;

5) информация о сроках строительства (реконструкции) и ввода в эксплуатацию объекта;

6) баланс водопотребления и водоотведения подключаемого объекта, в период использования максимальной величины, с указанием целей использования холодной воды и распределением объемов подключаемой нагрузки по целям использования, в том числе на пожаротушение, периодические нужды, заполнение и опорожнение бассейнов, прием поверхностных сточных вод, а также распределением общего объема сточных вод по канализационным выпускам;

7) сведения о составе сточных вод, намеченных к сбросу в систему канализации;

8) документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени заказчика (при подаче заявки представителем заказчика);

9) сведения о назначении объекта, высоте и об этажности зданий, строений, сооружений.

*В случае если заявитель ранее предоставлял организации водопроводно-канализационного хозяйства такие документы при получении условий подключения и сведения, содержащиеся в этих документах, не изменились, повторное предоставление документов той же организации водопроводно-канализационного хозяйства не требуется.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Руководитель юридического лица (указать должность) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | /расшифровка подписи/ |
| Или |  |  |
| Ф.И.О. физического лица | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись | /расшифровка подписи/ |

Согласие

Я даю согласие на обработку и использование моих персональных данных ОАО «Водоканал» и его сотрудниками в соответствии с требованиями Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных» в перечне необходимом в целях заключения и реализации договора со мной и ОАО «Водоканал», заключенного на основании ГК РФ, ЖК РФ Федерального закона от 07.12.2011 N 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении», Федерального закона от 23.11.2009г. №261-ФЗ «Об энергосбережении и энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»; Правил холодного водоснабжения и водоотведения» от 29.07.2013 N 644, Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" от 06.05.2011 N 354, иных норм действующего законодательства РФ, Краснодарского края, в перечне данных и действий, указанных в этих нормах Закона. Срок действия согласия — на период действия договорных отношений. Способ отзыва согласия- письменное заявление.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 подпись (ФИО)