

**Конкурсная работа для участия в V Международном  
конкурсе инициативных научно-исследовательских  
проектов «Высокие цели»**

**на тему:**

**«Совершенствование качества предоставления жилищно-  
коммунальных услуг в муниципальном образовании (на примере  
Кольчугинского района Владимирской области)»**

**Выполнила:**

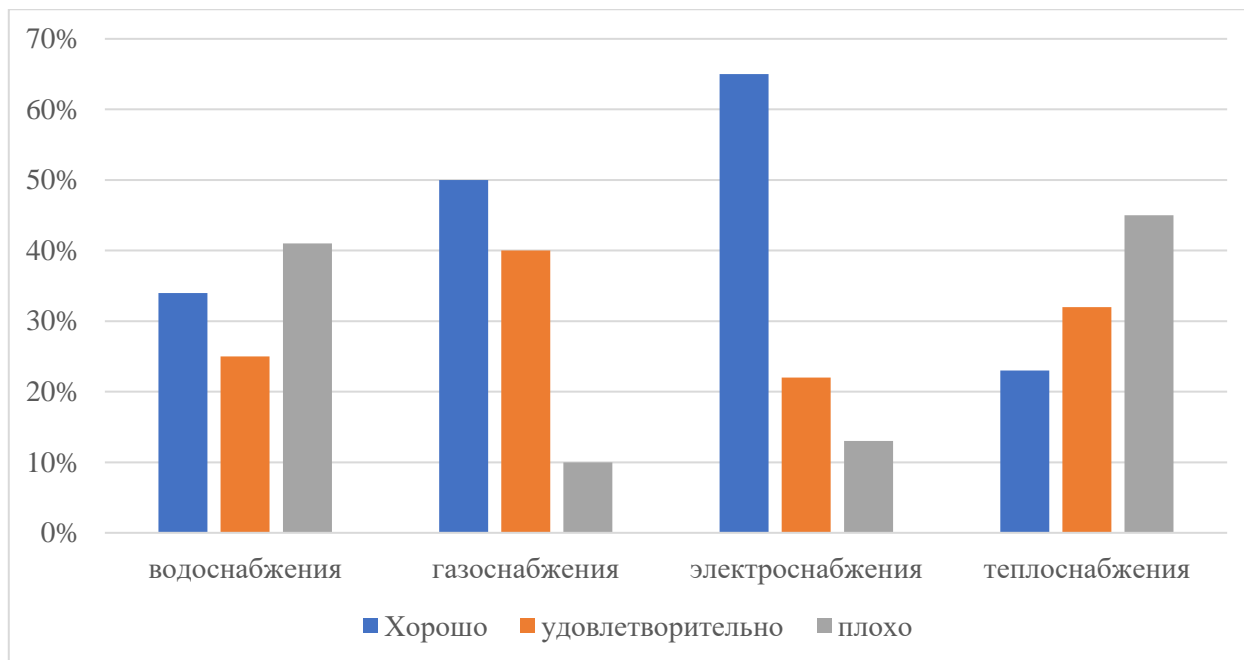
студентка 3 курса Факультета Управления  
Владимирского филиала РАНХиГС  
при Президенте Российской Федерации  
Спиридонова Дарья Вячеславовна

## Содержание

Введение.....	3
Предложения по совершенствованию качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в муниципальном образовании.....	5
Заключение.....	8
Список используемых источников.....	10
Приложение 1.....	12
Приложение 2.....	17
Приложение 3.....	19

## Введение

Одной из актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей является некачественное оказание гражданам жилищно-коммунальных услуг (далее ЖК-услуг). Автором работы был проведен опрос среди населения Кольчугинского района Владимирской области и получены следующие результаты (см. диаграмма 1):



**Диаграмма 1. Оценка жителями Кольчугинского района качества ЖК-услуг (опрошено 150 человек)**

Анализ диаграммы позволяет сделать вывод о том, что качество предоставляемых ЖК-услуг в сфере электроснабжения и газоснабжения оценивается жителями в положительном ключе. В сферах водоснабжения и отопления результаты оказались неудовлетворительными: качество питьевой воды и отопления не соответствует ожиданиям населения.

В докладе, подготовленном территориальным отделом управления Росприроднадзора по Владимирской области в Кольчугинском районе и размещенном на сайте районной администрации, говорится, что для водопровода характерно отсутствие стабильности в качестве воды по результатам санитарно-химических исследований. Превышение нормативов по железу выражено практически повсеместно, имеются водоисточники с качеством воды, по многолетним наблюдениям не соответствующим гигиеническим нормативам. Также жители некоторых поселков (в частности, сельского поселения Бавлены Кольчугинского района) жалуются на низкую температуру в квартирах в холодный сезон года. И это несмотря на проведенную

сравнительно недавно техническую модернизацию водозабора и теплосетей в муниципальных образованиях.

На мой взгляд, именно администрации районов призваны решить вопросы создания благоприятных условий проживания населения муниципального образования. В связи с чем мы предлагаем ряд инициатив по совершенствованию предоставления жилищно-коммунальных услуг в муниципальном образовании.

Объектом исследования выступают социально-правовые отношения, возникающие в процессе предоставления населению муниципального образования жилищно-коммунальных услуг.

Предметом исследования – качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

Целью научно-исследовательской работы является создание благоприятных условий для приведения коммунальной инфраструктуры муниципального образования к стандартам качества, которые обеспечат комфортные условия для проживания граждан.

Основные задачи научно-исследовательской работы:

- 1) повышение информированности граждан об их правах, обязанностях и возможностях в сфере управления многоквартирными домами;
- 2) создание системы предоставления жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества;
- 3) улучшение системы социальных гарантий населению.

Выявленная проблема – отсутствие системы понятных и доступных населению показателей для оценки качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг – находит свое решение в предлагаемых в основной части инициативах, которые ориентированы на все население муниципального образования, причем особое внимание уделяется таким категориям граждан, как неполные семьи и лица, проживающие одиноко и имеющие доход ниже прожиточного минимума.

## **Предложения по совершенствованию качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в муниципальном образовании**

*Первая инициатива* – разработка методических рекомендаций муниципальным предприятиям, оказывающим жилищно-коммунальные услуги населению (см. Приложение 1).

Данные методические рекомендации будут утверждены муниципальным нормативно-правовым актом и размещены на официальных сайтах администраций муниципальных образований, распечатаны на бумажных носителях (для тех, кто не может воспользоваться данным сервисом в сети Интернет) с целью получения обратной связи от населения о качестве оказываемых ЖК-услуг. Методические рекомендации включают в себя показатели оценки основных ЖК-услуг: водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, отопление.

Оценки, полученные от населения муниципального образования, будут отражать соответствие качества ЖК-услуг их тарифам. По данным оценкам органы местного самоуправления смогут сделать вывод об эффективности (неэффективности) муниципальных предприятий, предоставляющих населению ЖК-услуги.

*Вторая инициатива* – создать электронное приложение, которое позволит населению муниципального образования оценить качество предоставляемых ЖК-услуг на основании разработанной системы показателей. Ввиду того, что цифровизация в современном мире охватывает практически все сферы деятельности человека, становится возможным создать электронное приложение для оценки ЖК-услуг, которым будут активно пользоваться жители муниципальных образований. С интерфейсом приложения можно ознакомиться в Приложении 2.

*Третья инициатива* – разработать сертификаты соответствия, свидетельствующие о профессионализме и наличии опыта у поставщика ЖК-услуг. Для получения данного сертификата необходимо:

- 1) получение решения от жилищно-коммунальной инспекции (ЖКИ) о качественном предоставлении ЖК-услуг населению соответствующим муниципальным предприятием;
- 2) результаты анализа оценок ЖК-услуг (см. первую инициативу), полученных от населения конкретного муниципального образования.

При соблюдении указанных условий муниципальные предприятия смогут получить сертификаты качества, информация о которых будет размещена на официальных сайтах администраций муниципальных образований с целью информирования населения об эффективности работающих муниципальных предприятий. При нарушении одного из условий получение сертификата качества становится невозможным (для его получения необходима повторная проверка того муниципального предприятия, на котором были выявлены нарушения).

Сертификат качества будет свидетельствовать о том, что муниципальное предприятие оказывает качественные услуги и население его оценивает положительно.

*Четвертая инициатива* – создать в каждом субъекте РФ независимые комиссии из представителей общественности для проверки муниципальных предприятий, оказывающих ЖК-услуги населению и консультаций по проблемным для населения муниципального образования вопросам в режиме реального времени.

На консультациях граждане смогут получить подробную информацию о том, как следует поступать при предоставлении им некачественных ЖК-услуг. Проведение данных консультаций целесообразно осуществлять в здании администрации каждого муниципального образования. Инициативная группа разработает буклеты с алгоритмом действий, которые граждане должны осуществить при выявлении некачественных ЖК-услуг.

*Пятая инициатива* – введение льготной системы оплаты ЖК-услуг (возврат 30% от стоимости коммунальных услуг в предыдущем месяце) для неполных семей, а также лиц, проживающих одиноко и имеющих уровень дохода ниже прожиточного минимума.

Указанные категории граждан (неполные семьи, лица, проживающие одиноко и имеющие уровень дохода ниже прожиточного минимума) составляют значительную часть российского общества, но не имеют достаточной поддержки со стороны государства. Таким образом, для них целесообразно ввести льготную систему по оплате ЖКХ-услуг по аналогии с той, которой пользуются ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды, и др. категории граждан. Введение социальной льготы – возврат 30% от стоимости коммунальных услуг по пяти основным категориям (водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, отопление и обращение с ТКО) в предыдущем месяце при условии полной оплаты счетов по квитанциям – позволит оказать дополнительную социальную

поддержку указанным категориям населения со стороны государства и способствовать укреплению их положения (материального, психологического, и др.).

*Шестая инициатива* – предоставить возможность населению самостоятельно выбирать поставщика ЖК-услуг. Данные о поставщиках и их количестве (количество поставщиков будет зависеть от численности населения; см. Приложение 3) следует разместить на официальных сайтах администраций муниципальных образований.

## Заключение

Несовершенство системы предоставления ЖК-услуг населению муниципальных образований влияет на качество жизни граждан и требует поиска актуальных путей решения данной проблемы. Предложенные нами пути включают:

- разработку методических рекомендаций муниципальным предприятиям, которые оказывают жилищно-коммунальные услуги населению;
- ведение льготной системы оплаты жилищно-коммунальных услуг для многодетных семей, неполных семей, а также лиц, проживающих одиноко и имеющих уровень дохода ниже прожиточного минимума;
- создание в каждом субъекте РФ, включающем в себя все муниципальные образования, комиссии из специалистов, которые будут проверять работу соответствующих организаций;
- сотрудничество органов местного самоуправления с теми муниципальными предприятиями, которые имеют сертификаты, свидетельствующие об их профессионализме, опыте и финансовой стабильности;
- создание в каждом муниципальном образовании инициативной группы из граждан, которые будут проводить бесплатные консультации для населения в режиме реального времени.

Ожидаемые результаты после реализации предложений:

*Социально-экономический эффект.* Станет возможным дать объективную оценку предоставляемым населению ЖК-услугам по единой утвержденной методике, а также повысить прозрачность данной процедуры. Произойдет увеличение степени удовлетворенности работой муниципальных служащих и ее конечными результатами, повышение качественного состояния жилищно-коммунальной сферы муниципального образования и эффективности деятельности муниципальных предприятий.

*Политико-правовой эффект.* Деятельность субъектов правовой действительности станет более прозрачной и доступной для населения, что позволит сформировать положительный имидж муниципальных служащих, которые будут оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать по ним необходимые решения. В результате получим содействие стабильности политического управления территорией на основе нормативно-правового регулирования отношений в сфере ЖКХ.

*Практическая значимость* предложенных инициатив состоит в возможности использования полученных результатов в целях повышения



результативности деятельности муниципальных служащих и организации эффективной работы муниципальных предприятий, оказывающих жилищно-коммунальные услуги.

Внедрение указанных инициатив позволит улучшить качество предоставляемых населению муниципального образования ЖКХ-услуг, которое в итоге приведет к повышению качества жизни населения, что является стратегической целью социально-экономического развития территории.

## Список используемых источников

1. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Электронный ресурс URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 25.12.2022).
2. Федеральный закон «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» от 21.07.2014 №209-ФЗ (последняя редакция) // Электронный ресурс URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 24.12.2022).
3. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».
4. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ (ред. От 30.12.2021);
5. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354 (ред. от 24.12.2022).
6. Разумеева, Т. Ю. Актуальные нарушения законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства / Т. Ю. Разумеева. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2018. — № 22 (208). — С. 250-252. — URL: <https://moluch.ru/archive/208/50941/> (дата обращения: 22.12.2022).
7. Аналитический обзор: тренды развития искусственного интеллекта в сфере ЖКХ // ГБУ «Агентство инноваций города Москвы», 2020.
8. Официальный сайт Национальных проектов России. Проект «Жилье и городская среда» // Электронный ресурс URL:[https://национальныепроекты.рф/projects/zhile-i-gorodskaya-sreda/chistaya\\_voda](https://национальныепроекты.рф/projects/zhile-i-gorodskaya-sreda/chistaya_voda) (дата обращения: 22.12.2022).
9. Всероссийский сайт местного самоуправления // Электронный ресурс URL: <https://www.vsmsinfo.ru/dokumenty-i-materialy/80-osnovnye-problemy-v-sfere-zhilishchno-kommunalnogo-khozyajstva-v-tom-chisle-v-sfere-razvitiya-gosudarstvenno-munitsipalnogo-chastnogo> (дата обращения: 22.12.2022).
10. Официальный сайт Via Future // Электронный ресурс URL: <https://viafuture.ru/about> (дата обращения: 22.12.2022).
11. Официальный сайт 1С-Парус // Электронный ресурс URL: <https://vgkh.ru/> (дата обращения: 22.12.2022).

12. Официальный сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Владимирской области // Электронный ресурс URL: <https://vladimirstat.gks.ru/> (дата обращения: 22.12.2022).

13. Официальный сайт ГТРК Владимир // Электронный ресурс URL: <https://vladtv.ru/society/129513/> (дата обращения: 22.12.2022).

14. Официальный сайт Владимирской областной общественно-политической газеты «Владимирские ведомости» // Электронный ресурс URL: <https://vedom.ru/> (дата обращения: 21.12.2022).

## Приложение 1

### Методические рекомендации для оценки качества ЖК-услуг, предоставляемых муниципальными предприятиями

Основной целью реструктуризации жилищно-коммунального хозяйства является повышение эффективности, устойчивости и надёжности функционирования отрасли, то есть предоставление населению ЖК-услуг, отвечающих стандартам качества.

Цель методики – определить качество предоставления жилищно-коммунальных услуг на основании понятных и доступных населению показателей. Указанные ниже критерии позволят определить эффективность работы муниципальных предприятий:

- а) технический уровень оказываемых услуг;
- б) отклонения технического уровня по отдельным видам услуг по сравнению с базисным и теоретически возможными уровнями;
- в) структура оказываемых услуг по параметрам, характеризующим качество их предоставления;
- г) выявление факторов, сдерживающих рост технического уровня и качества предоставляемых услуг;
- д) наличие резервов для повышения качества предоставляемых услуг, а также путей мобилизации этих резервов.

Настоящие методические рекомендации позволят жителям муниципальных образований самостоятельно определить уровень качества предоставляемых муниципальными предприятиями жилищно-коммунальных услуг.

**Таблица 1 - Методические рекомендации для оценки качества водоснабжения**

Показатели	I. Водоснабжение					
1. Температура холодной воды	ниже нормы (ниже 5°)		в норме (5-15°)		выше нормы (выше 15°)	
2. Температура горячей воды	ниже нормы (ниже 60°)		в норме (60-75°)		выше нормы (выше 75°)	
3. Наличие примесей	да			нет		
4. Цвет воды	прозрачная	полупрозрачная	коричневая или «ржавая»	желто-коричневая	мутно-желтая, кирпичная или серая	ярко-желтая, зеленая или красная
5. Запах и привкус воды	1 балл (вода имеет очень слабые запах или	2 балла (имеются слабые запах или привкус,	3 балла (легко обнаруживаются заметные	4 балла (различаются отчётливые запах или	5 баллов (вода имеет такие сильные	

	привкус, обнаруживаемые только опытным исследователем)	очевидные и для неспециалиста)	запах или привкус)	привкус, могущие заставить воздержаться от употребления воды)	запах или привкус, что становится совершенно непригодной для питья)
6. Напор воды	слабый		средний	сильный	
7. Частота сбоев при подаче водоснабжения в течение месяца	никогда	редко	иногда	часто	ежедневно
8. Перерывы в подаче водоснабжения в течение 1 месяца (суммарно)	ниже нормы (менее 8 часов)		норма (8 часов)	выше нормы (более 8 часов)	
9. Жесткость воды	да			нет	
10. Период эксплуатации трубопровода в	до 3-х лет	от 3-х до 10 лет	от 10 до 20 лет	свыше 20 лет	

**Таблица 2 - Методические рекомендации для оценки качества электроснабжения**

Показатели	II. Электроснабжение				
1. Частота сбоев в системе электроснабжения в течение месяца	никогда	редко	иногда	часто	ежедневно
2. Время, затрачиваемое на восстановление системы электроснабжения после поломки	до 2-х часов	от 3 до 6 часов	от 7 до 11 часов	более 12 часов	
3. Случаи скачков напряжения в узлах системы	никогда	редко	иногда	часто	ежедневно
4. Наличие заземления	да			нет	

5. Частота проверок системы электроснабжения специалистами (а в случаях обнаружения неисправностей – их устранение)	никогда	редко	иногда	периодически	ежедневно
6. Своевременное проведение мероприятий по обслуживанию электрооборудования (розетки, электрические счетчики, распределители, и др.)	никогда	редко	иногда	периодически	ежедневно
7. Яркость света	тусклый		яркий		
8. Период эксплуатации электропроводки	до 3-х лет	от 3-х до 10 лет	от 10 до 20 лет	свыше 20 лет	

**Таблица 3 - Методические рекомендации для оценки качества газоснабжения**

Показатели	III. Газоснабжение				
1. Частота сбоев в системе газоснабжения в течение месяца	никогда	редко	иногда	часто	ежедневно
2. Время, затрачиваемое на восстановление системы газоснабжения после поломки	до 2-х часов	от 3-х до 6 часов	от 7 до 11 часов		более 12 часов
3. Частота проверок системы газоснабжения специалистами (а в случаях обнаружения неисправностей – их устранение)	никогда	редко	иногда	периодически	ежедневно
4. Цвет пламени конфорок	голубой, синий		желтый, оранжевый		красный
5. Своевременное проведение мероприятий по обслуживанию газовых приборов, а также выявление и устранение неисправностей в их работе	никогда	редко	иногда	периодически	ежедневно

6. Перерывы в подаче газоснабжения в течение 1 месяца (суммарно)	ниже нормы (менее 4 часов)	норма (4 часа)		выше нормы (более 4 часов)
7. Период эксплуатации газового оборудования	до 3-х лет	от 3-х до 10 лет	от 10 до 20 лет	свыше 20 лет
8. Используемый газ	баллонный		природный	

**Таблица 4 - Методические рекомендации для оценки качества отопления**

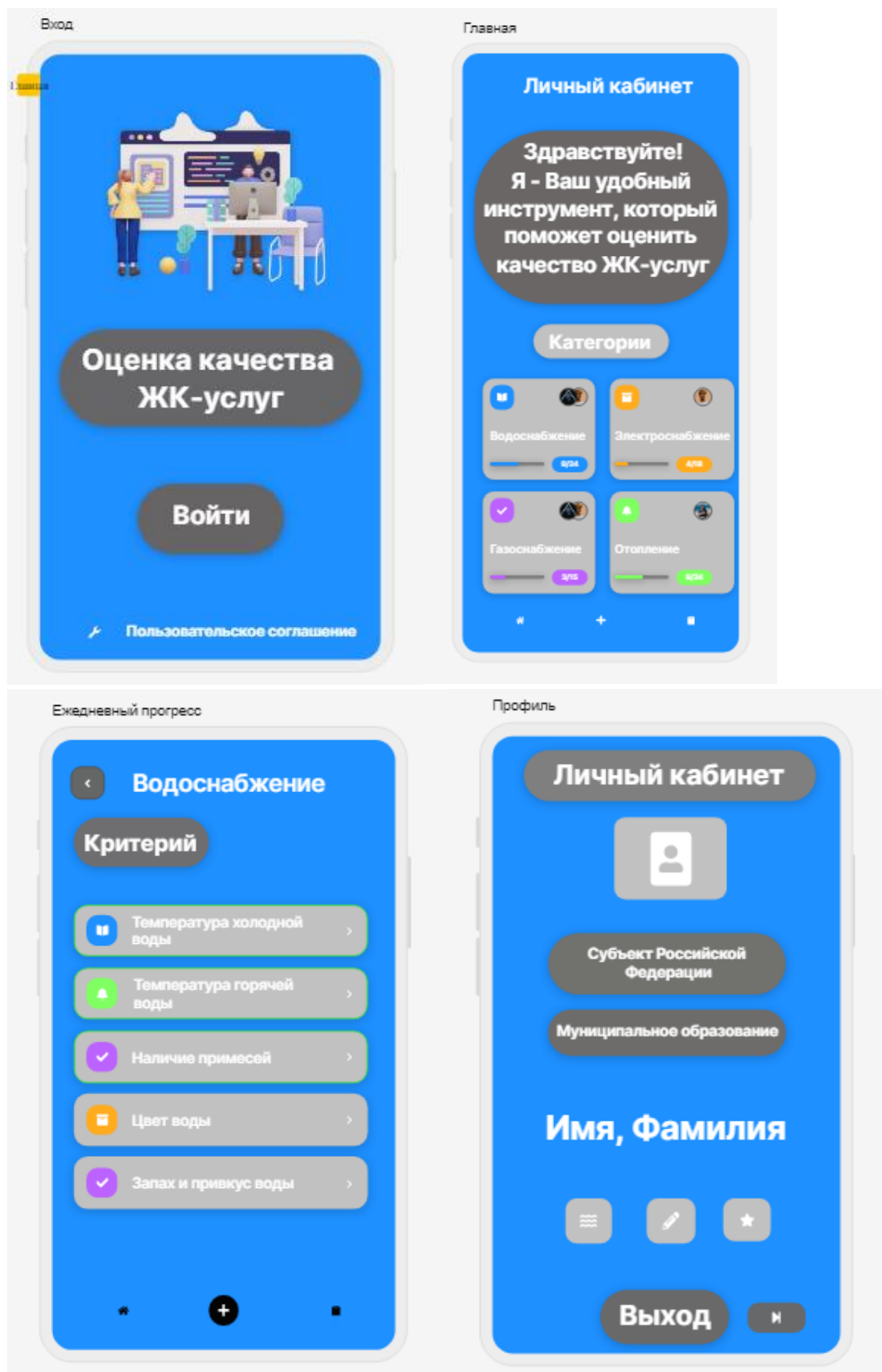
Показатели	IV. Отопление				
1. Температура воздуха в квартире в отопительный сезон	ниже нормы (ниже 20°)		норма (20-25°)		выше нормы (выше 25°)
2. Перерывы в подаче отопления в течение 1 месяца (суммарно)	ниже нормы (менее 24 часов)		норма (24 часа)		выше нормы (более 24 часов)
3. Период эксплуатации оборудования системы отопления (батареи, радиаторы, трубы, тепловые счетчики, и др.)	до 3-х лет	от 3-х до 10 лет	от 10 до 20 лет	свыше 20 лет	
4. Работы по подготовке к отопительному сезону начаты вовремя	да			нет	
5. Прогрев отапливаемого помещения	равномерный			неравномерный	
6. Своевременное выполнение работ по обследованию системы отопления, а также устранение выявленных неисправностей	никогда	редко	иногда	периодически	ежедневно
7. Проведение специалистами замеров в системе отопления	никогда	редко	иногда	периодически	ежедневно

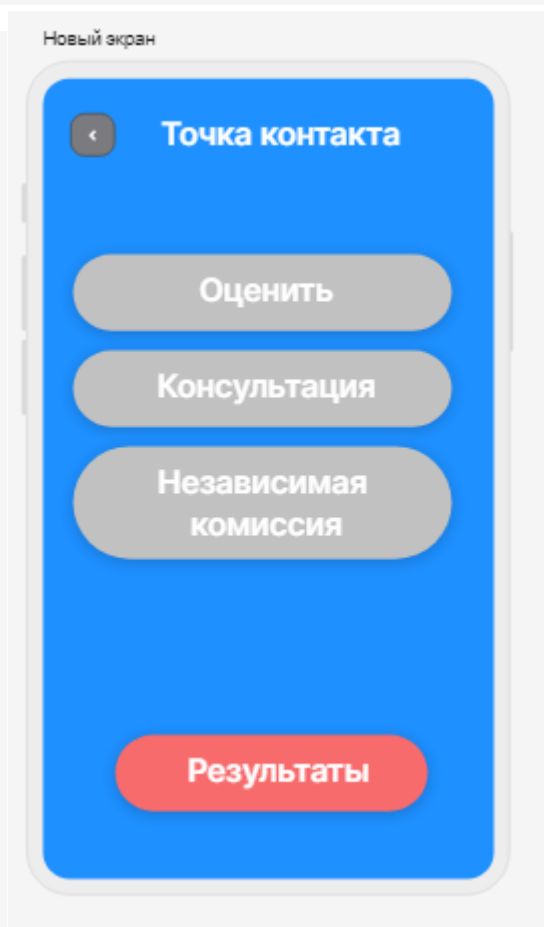
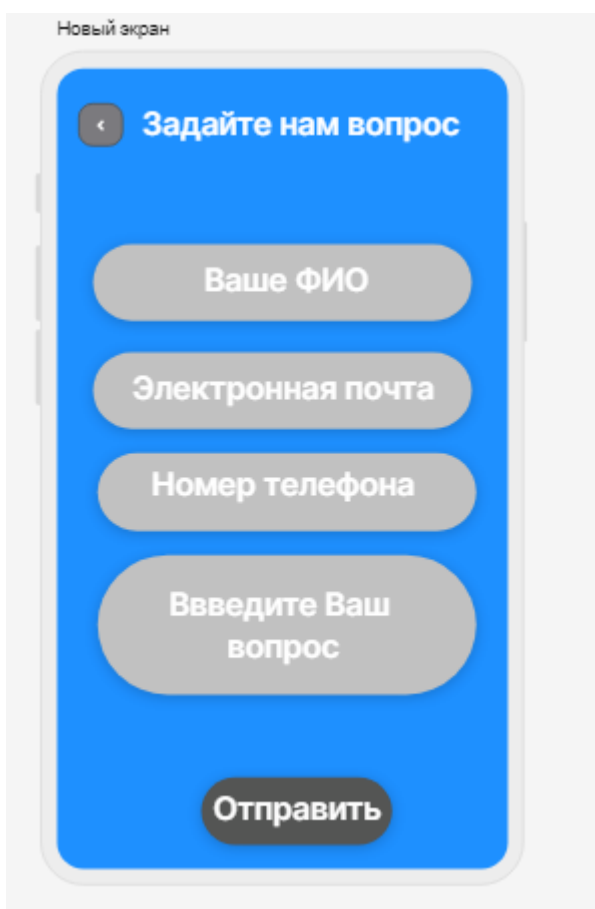
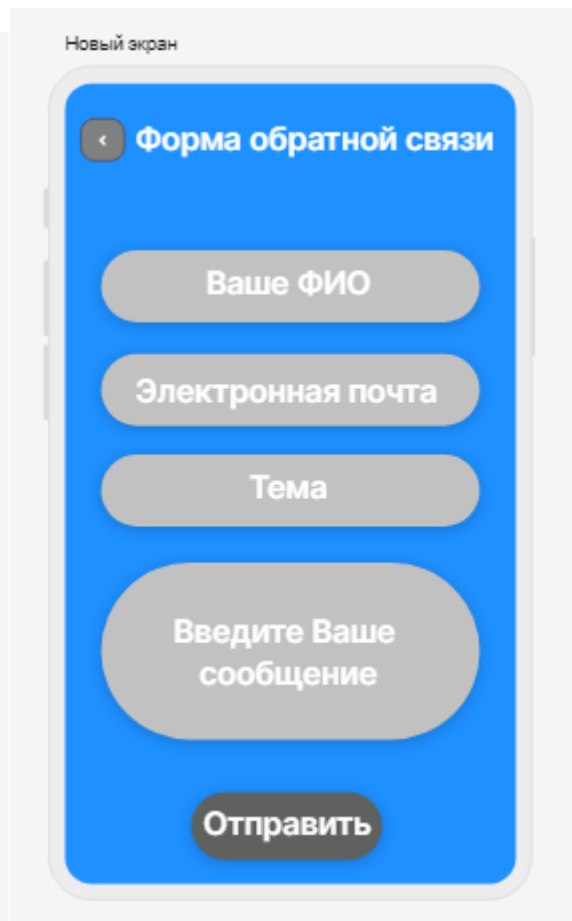
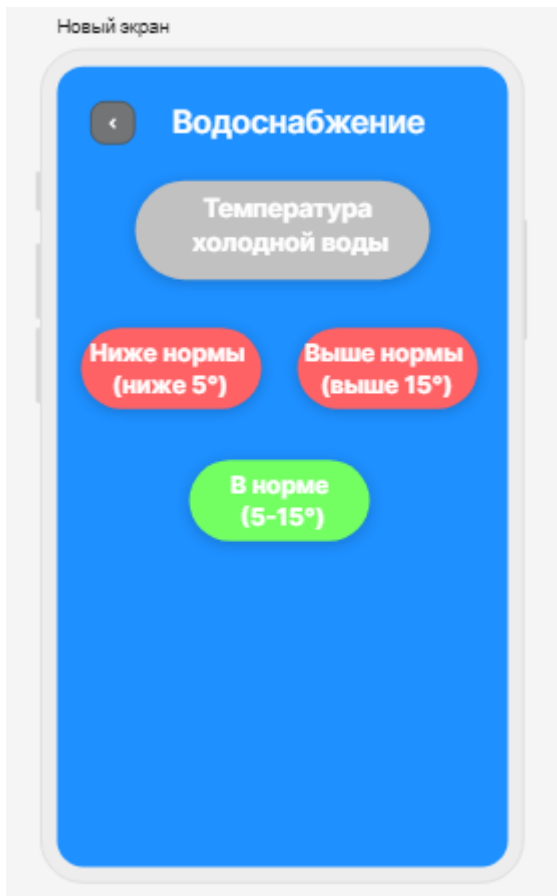
8. Тип радиатора	алюминиевые	биметаллические	стальные панельные	чугунные
9. Тип системы отопления	однотрубная		двухтрубная	

**Примечание:** зеленым цветом обозначены показатели услуг надлежащего качества



Интерфейс электронного приложения, позволяющего населению муниципального образования оценить качество ЖК-услуг





### Приложение 3

**Таблица - Соответствие численности населения муниципального образования и количества поставщиков ЖК-услуг**

<b>Численность населения МО</b>	<b>Количество поставщиков ЖК-услуг</b>
до 10 тыс. чел.	1
от 10 тыс. чел. до 25 тыс. чел.	2
от 25 тыс. чел. до 50 тыс. чел.	3
свыше 50 тыс. чел.	3 и более