

К ПРОБЛЕМЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ

ХРАМЦОВ А.Б.

к.и.н., доцент кафедры экономики и организации производства
Тюменский индустриальный университет, г. Тюмень

В работе рассмотрена проблема обеспечения качества обслуживания многоквартирных домов, обусловленная недобросовестностью исполнения управляющими компаниями своих обязанностей, необоснованным завышением тарифов, неоплатой собственниками жилых помещений употребленных услуг, их неучастием в управлении домом и другими факторами. Для решения данных проблем необходимо усилить контроль со стороны как управляющих компаний, так и жильцов за качеством услуг, совершенствовать работу организаций в этой сфере, принимать специальные программы по повышению качества обслуживания жилых домов.

Ключевые слова: обслуживание многоквартирных домов, жилищно-коммунальные услуги, жилищный фонд, управляющие компании, собственники жилых помещений.

TO THE PROBLEM OF QUALITY OF SERVICE OF APARTMENT BUILDINGS

KHRAMTSOY A.B.

Ph.D., associate professor, department of economics and production organization
Industrial University of Tyumen, Tyumen

The work considers the problem of ensuring the quality of service to apartment buildings, due to the dishonesty of the management companies of their duties, unreasonable overstatement of tariffs, non-payment by the owners of residential visits to the services used, their non-participation in the management of the house and other factors. To solve these problems, it is necessary to strengthen control by both management companies and residents over the quality of services, improve the work of organizations in this area, and adopt special programs to improve the quality of service for residential buildings.

Key words: maintenance of apartment buildings, housing and communal services, housing stock, management companies, owners of residential premises.

ВВЕДЕНИЕ

Обслуживание многоквартирных домов – ключевая составляющая функционирования как самого жилищного фонда страны, так и рынка ЖКХ в целом. На современном этапе развития России основную часть рынка управления многоквартирными домами и предоставления жилищно-коммунальных услуг занимают управляющие компании, являясь при этом частными предприятиями. Такое положение определяет развитие рыночных отношений и повышение уровня конкурентной среды в данной сфере [1].

В нашей стране широко распространен способ управления МКД посредством управляющей организации. Управляющая организация заключает с собственниками договор для выполнения всего комплекса жилищно-коммунальных услуг, который действует от 1 до 5 лет. В соответствии с гражданским законодательством его можно расторгнуть досрочно.

Из-за недобросовестных действий участников рынка ЖКХ снижается качество обслуживания многоквартирных домов (МКД) [2]. На сегодняшний день менее половины россиян в той или иной мере принимают участие в управлении своим домом. Безразличие жильцов приводит к созданию благоприятной среды для небрежных действий и халатности работников управляющих организаций, ненадлежащему исполнению их обязательств и обману собственников [3].

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Например, на территории Тюмени деятельность по обслуживанию жилищного фонда реализуют 378 организаций, из которых 169 управляющие компании и 209 ТСН, ЖСК и другие кооперативы, обслуживающие 3686 МКД общей площадью 22,9 млн. кв. м. [4]. Установлено, что в рейтинге управляющих организаций ни одна из них не получила 5 баллов из 5 (средняя оценка – 3). Всего 5 (3%) управляющих компаний имеют рейтинг 4 [5]. При этом управляющие организации в сфере ЖКХ города имеют перед ресурсоснабжающими предприятиями долги по оплате тепловой энергии, газа и другим услугам, что значительно влияет на финансовую устойчивость компаний, их стабильное развитие, а в итоге на качество обслуживания жилых домов.

Если говорить в целом о жилищном фонде, то его обслуживание зависит не только от работы управляющих организаций, ТСН, ЖСК, квалификации их сотрудников (человеческий фактор), но и от технического состояния домов. Обветшалость, предаварийность и аварийность зданий заметно снижает качество услуг. При таком состоянии жилых домов самые качественные услуги быстро утратят свои свойства. В Тюмени существует достаточно много жилых домов с изношенными инженерными сетями и коммуникациями. Проблему обновления жилищного фонда, своевременной замены сетей, текущего и капитального ремонта домов нужно решать опережающим темпом.

Сравнительный анализ качества обслуживания многоквартирных домов был проведен по трём следующим критериям:

1. Планирование, организация и проведение работ по текущему ремонту многоквартирных домов.
2. Планирование, организация и проведение работ по благоустройству придомовой территории многоквартирных домов.
3. Качественное и своевременное выполнение заявок жильцов многоквартирных домов.

Для оценки предприятий по первому критерию было проанализировано качество проведения плановых осмотров многоквартирных домов, по завершению которых определяется смета расходов на проведение текущего ремонта МКД. За прошедший год управляющие компании в целом сумели качественно провести весенний осмотр инженерного и технологического оборудования многоквартирных домов (после таяния снега), а также осенний осмотр для проверки готовности многоквартирных домов к эксплуатации в зимних условиях (в срок до 1 сентября соответствующего года). И, что немало важно, сумели донести акты осмотров и сметы расходов на плановый текущий ремонт до председателей советов многоквартирных домов с целью согласования их с собственниками жилья.

Качество благоустройства придомовых территорий многоквартирных домов (второй критерий) оценивалось при помощи количества писем собственников, поступающих в управляющие компании [5]. В управляющие компании поступали жалобы от собственников по следующим вопросам: вырубка сухих зелёных насаждений, ограничивающих видимость из окон домов, либо угрожающих безопасности автомобилей на парковке – 55%; отсутствие мусорных баков – 20%; ненадлежащее состояние детских площадок – 25%. Количество подобных жалоб составило в процентном соотношении, соответственно – 50, 15, 20. 15% жалоб поступало по вопросам освещения в ночное время суток.

Для оценки предприятий по третьему критерию были проанализированы отзывы, оставленные собственниками на сайтах управляющих компаний. Анализ отзывов показал, что не все управляющие компании качественно и своевременно выполняют заявки жильцов МКД.

С другой стороны, Тюмень – крупный областной город, который устойчиво растёт и развивается, идет активная застройка его территории. Из года в год в нем увеличивается объем ввода жилья в эксплуатацию. Обновляется и сфера ЖКХ, создаются новые управляющие организации на рынке ЖКХ, что дает положительную динамику для стимулирования роста конкуренции на рынке и, соответственно, повышения уровня конкурентоспособности. Разумеется, для открытия управляющей компании требуются большие финансовые вложения, необходима материально-

техническая база и квалифицированный персонал. В целом же сфера обслуживания многоквартирных домов сегодня является достаточно перспективной и прибыльной.

ВЫВОДЫ

Рассмотренные проблемы снижают качество обслуживания многоквартирных домов. Причем перечень проблем не является исчерпывающим. Для решения проблем в данной сфере потребуется много времени, сил и ресурсов, что, несомненно, приведет к повышению эффективности данного сектора национальной экономики. Сфера жилищно-коммунального хозяйства – ключевая для всех граждан государства, она является крупной и сложной системой управления. В этой связи необходимы комплексные меры по усилению контроля за работой управляющих компаний, совершенствованию их деятельности, принятию специальных программ по повышению качества обслуживания жилых домов. Реализация таких мер потребует в долгосрочной перспективе серьезных экономических, административных, правовых и технологических затрат.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Малкандуев, Э.М., Черкесов, М.Т. Проблемы ЖКХ и пути их решения / NovaInfo.ru. – Режим доступа: <https://novainfo.ru/article/14600> Дата доступа – 01.08.2023.
2. Юридические консультации. Как бороться с должниками за коммунальные услуги: меры воздействия и борьбы с неплательщиками / Zakon.wiki. – Режим доступа: <https://zakon.wiki/zkh/borba-s-neplatelshhikami.html> Дата доступа – 01.08.2023.
3. Только четверть россиян активно участвуют в управлении своим домом – Минстрой / vedomosti.ru. – Режим доступа: <https://www.vedomosti.ru/realty/news/2016/12/07/668578-chetvert-rossiyan-uchastvuyut-upravlenii-domom> Дата доступа – 01.08.2023.
4. Жилищный фонд на территории «Город Тюмень»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.reformagkh.ru/mymanager/rating?tid=2386604> Дата доступа – 01.08.2023.
5. Лапина, Т.В., Храмов, А.Б. Оценка деятельности управляющих компаний в сфере ЖКХ в г. Тюмени (по данным опроса) // Современные тренды развития стран и регионов-2018: Материалы международной научно-практической конференции: в 2 томах. Том 1. – Тюмень, 2019. – С. 258-261.

REFERENCES

1. Malkanduev, EM, Cherkesov, MT. Problems of housing and communal services and ways to solve them/ NovaInfo.ru. - Access Mode: <https://novainfo.ru/article/14600> Access Date: 01.08.2023.
2. Legal advice. How to deal with debtors for utilities: measures of influence and combating defaulters / Zakon.wiki. - Access Mode: <https://zakon.wiki/zkh/borba-s-neplatelshhikami.html> Access Date: 01.08.2023.
3. Only a quarter of Russians are actively involved in managing their home - Minstroy/ vedomosti.ru. – Access Mode: <https://www.vedomosti.ru/realty/news/2016/12/07/668578-chetvert-rossiyan-uchastvuyut-upravlenii-domom> Access Date: 01.08.2023.
4. Housing stock on the territory of the "City of Tyumen": [Electronic resource]. - Access Mode: <https://www.reformagkh.ru/mymanager/rating?tid=2386604> Access Date: 01.08.2023.
5. Lapina, T.V., Khramtsov, A.B. Assessment of the activities of management companies in the field of housing and communal services in Tyumen (according to a survey) // Modern trends in the development of countries and regions-2018: Materials of an international scientific and practical conference: in 2 volumes. Volume 1. - Tyumen, 2019. - p. 258-261.