

## РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ВОПРОСУ СОДЕРЖАНИЯ ОБЩЕГО ИМУЩЕСТВА МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА

*И. В. Корохова, О. И. Шаталова*

*Северо-Кавказский социальный институт  
Ставрополь*

В ходе исследования автором был проведен анализ процесса оказания услуг (работ) по содержанию ОИ МКД. Определено, что основным источником дохода управляющей организации является собственники помещений МКД. Выявлено снижение значений исследуемых индикаторов по сравнению с целевыми показателями по причинам установки индивидуальных приборов учета коммунальных ресурсов, значительного роста стоимости коммунальных ресурсов. Кроме того, обнаружено, что взаимодействия между управляющими организациями и собственниками помещений МКД по вопросам эффективного управления МКД (содержание ОИ МКД) являются непродуктивными. В результате исследования была сформирована эмпирическая база путем проведения опросов ключевых участников: управляющей организации, подрядной организации, собственников помещений МКД, экспертов. Гипотеза отсутствия механизма эффективного взаимодействия собственников помещений МКД при заключении договоров с подрядными организациями получила подтверждение.

**Ключевые слова:** ЖКХ, заключение договоров, содержание ОИ МКД, механизм взаимодействия

## RESULTS OF ANALYSIS ACTIVITIES OF THE MANAGEMENT COMPANY THE MAINTENANCE OF COMMON PROPERTY BLOCK OF FLATS

*I. V. Korokhova, O. I. Shatalova*

*North Caucasian Social Institute*

In this research, authors carried out an analysis of the process to provide services of maintaining common property in the blocks of flats. It has been determined that the main source of income is flat owners for the Management Company. It was defined that decreasing in the values of the research indicators was revealed in comparison with the target indicators due to the installation of individual utility meters and a significant increase in the cost of utility resources. In addition, the interaction between Management Company and flat owners in the issues of effective management in the block of flats are unproductive. In the research result, the empirical base was formed by conducting surveys of key participants: the Management Company, the Contracting Company, the flat owners and experts. The hypothesis of absenting mechanism for effective interaction between flat owners in the processing to conclude contracts with Contracting Company has been confirmed.

**Keywords:** housing and utilities services, concluding contracts, maintaining common property, interaction mechanism

В настоящее время возросло количество негативных обращений собственников помещений многоквартирного дома (далее – МКД) по поводу качества оказания услуг (работ) по содержанию общего имущества многоквартирного дома (далее – ОИ МКД) управляющими организациями. Связано это, в первую очередь, с тем, что жилищно-коммунальное благополучие жизненно важно для каждого гражданина Российской Федерации. Во-вторых, для управляющих организаций – это предпринимательская деятельность, сформированная за счет оплаты собственниками помещений МКД, которая приносит реальный доход. Таким образом, целью исследования является определение факторов формирования негативного мнения у собственников помещений МКД относительно деятельности управляющей организации при оказании услуг (работ) по содержанию ОИ МКД.

С теоретической точки зрения, деятельность по управлению МКД управляющими организациями детально регулируется законодательством Российской Федерации, согласно которому собственники помещений МКД ежемесячно оплачивают услуги (работы) по содержанию ОИ МКД. Согласно Постановлению № 491 установлен минимальный перечень услуг (работ), необходимый для обеспечения надлежащего содержания ОИ МКД, но он не доводится до собственников помещений МКД. Собственники

помещений МКД не владеют информацией о фактической стоимости обязательных услуг (работ), согласно указанному перечню, не знают, кто и в какие сроки должен выполнить необходимые работы по содержанию ОИ МКД. Вследствие указанных обстоятельств, собственники помещений МКД плату за услуги (работы) по содержанию ОИ МКД считают необоснованно высокой, следовательно, формируется отрицательное мнение у собственников помещений МКД о деятельности управляющей организации. Несвоевременное реагирование на заявления и предложения собственников МКД по улучшению качества оказываемых услуг (работ) создает понимание, что повлиять на работу управляющей организации, в принципе, нельзя, и как следствие, собственники помещений МКД не участвуют в работе общих собраний жильцов.

Вопросы, касающиеся управления МКД и его содержания решаются путем голосования на общем собрании собственников помещений МКД, которое проводится один раз в год (если непредвиденные обстоятельства не потребуют проведения внеочередного общего собрания). Решение должно приниматься большинством голосов от общего числа голосов собственников помещений МКД – участников собрания. Если для оказания услуг (работ) управляющей организации требуются дополнительные финансовые средства, то она обязана провести внеочередное собрание собственников помещений МКД, с вынесением данного вопроса на повестку дня.

Анализ результативности и эффективности деятельности органов муниципального образования был реализован на примере города Невинномыска Ставропольского края [1]. В контексте данного исследования был рассмотрен определяющий для сферы ЖКХ индикатор удельной величины потребления энергетических ресурсов (энергетическая и тепловая энергия, вода, природный газ) на 1 человека, проживающего в МКД, включающий основной перечень ресурсов потребления собственниками МКД (таблица).

**Таблица.** Целевые значения индикатора удельной величины потребления энергетических ресурсов в МКД

№ п/п	Удельная величина потребления энергетических ресурсов в МКД	Ед. изм.	Отчетная информация						Примечание
			2019	2020	2021	2022	2023	2024	
<b>Экономическое развитие</b>									
<b>Энергосбережение и повышение энергетической эффективности</b>									
1	Электрическая энергия	кВт/ч на 1 проживающего	741,30	718,62	814,88	778,60	770,00	770,00	Снижение показателя в 2022 году обусловлено установкой инд. приборов учета
2	Тепловая энергия	Гкал на 1 кв. метр общей площади	0,13	0,13	0,13	0,13	0,13	0,13	
3	Горячая вода	Куб. метров на 1 проживающего	18,28	18	17,9	17,70	17,60	17,60	Снижение показателя в 2022 году обусловлено установкой инд. приборов учета
4	Холодная вода		49,1	49,50	51,94	49,00	49,00	48,50	Снижение показателя в 2022 году обусловлено установкой инд. приборов учета
5	Природный газ		107,10	107,00	106,96	107,00	107,00	107,00	Снижение показателя в 2022 году обусловлено установкой инд. приборов учета

За последние два года (2021–2022 гг.) снижены значения исследуемого индикатора по сравнению с целевыми показателями, что объясняется следующими объективными причинами: установка индивидуальных приборов учета коммунальных ресурсов, значительный рост стоимости коммунальных ресурсов, проблематичность взаимодействия между управляющими организациями и собственниками помещений МКД (содержание ОИ МКД).

Стоит отметить, что отсутствие взаимодействия между управляющими организациями и собственниками помещений МКД влияет на индикатор удельной величины потребления энергетических ресурсов, так как управляющая организация обсуживает внутридомовые инженерные сети и является ответственной за экономное расходование энергетических ресурсов. Однако если управляющая организация сможет обеспечить правильную работу внутридомовых инженерных сетей, то собственник помещений МКД не будет иметь возможности экономно потреблять энергетические ресурсы.

Для выполнения основного перечня работ по содержанию ОИ МКД управляющие организации привлекают подрядные организации, с которыми заключается договор на оказание услуг (работ). Управляющая организация осуществляет выбор подрядной организации услуг на свое усмотрение, не ставя в известность собственников помещений МКД. Совет МКД знакомится с отчетом и стоимостью работ только после их выполнения. Как показывает практика, при расчете стоимости услуг по содержанию ОИ МКД, происходит одновременно увеличение стоимости услуг и уменьшение затрат на их выполнение, что снижает качество выполняемых работ. Следовательно, возникает проблема несоответствия заявленной стоимости услуг (работ) управляющими организациями и качеством выполняемых ими работ.

Неподконтрольность действий управляющих организаций в работе с подрядными организациями вызывает недоверие со стороны собственников помещений МКД к размеру стоимости работ, включенных в договор подряда. Так как размер стоимости услуг по содержанию ОИ МКД формируется управляющими организациями с учетом стоимости услуг подрядных организаций, собственникам помещений МКД необходимо вести контроль и за формированием стоимости их услуг и работ.

Отчет о своих действиях управляющая организация предоставляет только по факту выполненных работ на отчетном годовом собрании собственников помещений МКД. Закон определяет компетенцию общего собрания собственников, но открытой (несформированной) остаётся компетенция управляющих организаций.

Стоит отметить, что собственники помещений МКД не могут получить полную информацию по следующим вопросам: какая подрядная организация оказывала услугу (работу) по содержанию ОИ МКД; по какой методике выполнен расчет стоимости услуг (работ) по содержанию ОИ МКД; где зять копию договора с подрядной организацией; акт приема оказанных услуг (работ) по содержанию ОИ МКД. Собственники помещений МКД видят только оказанные услуги и выполненные работы по факту, но не всегда в полном объеме.

Как показывает практика, в случае возникновения проблем, возникших при оказании услуг (работ) по содержанию ОИ МКД, довольно тяжело привлечь подрядную организацию к устранению проблем по гарантии по следующим причинам [2]:

- постоянный переход собственников помещений МКД из одной управляющей организации в другую в связи с поиском качественного оказания услуг (работ) по содержанию ОИ МКД – формирует риск утраты или не передачи всех документов;
- ликвидация подрядных организаций.

Многие собственники помещений МКД, в силу объективных причин, не посещают собрания, однако хотели бы активно участвовать в собраниях посредством использования современных информационно-коммуникационных технологий. Кроме того, существует необходимость своевременного информирования собственников жилых помещений о ходе выполнения работ, что может быть также реализовано посредством информационного инструмента.

В результате, собственники помещений не удовлетворены деятельностью управляющей организации, её высокими и постоянно растущими тарифами и низким качеством предоставляемых услуг и работ, а управляющая организация, в свою очередь, несёт убытки. Причина второй проблемы заключается в монопольном положении подрядчиков управляющей организации. Организации, оказывающие жилищно-коммунальные услуги населению, самостоятельно формируют стоимость своих услуг с учетом получения прибыли. При увеличении стоимости услуг и одновременном уменьшении затрат на их выполнение, как правило, снижается качество выполняемых работ. Данный факт весьма трудно доказуем с правой точки зрения. При этом расчет стоимости услуг формируется путем использования различных систем, которые являются типовыми и не включают в себя бизнес-процессы и показатели конкретного муниципалитета. Также одним из отрицательных показателей является некомпетентность специалистов (отсутствие специальной подготовки) в области ЖКХ и цифровых навыков, в результате чего возникает проблема с некорректностью определения размера стоимости услуг. Собственники помещений МКД все чаще обращаются с нареканиями по данным вопросам в Управление ЖКХ, что является одним из показателей оценки деятельности руководителя управляющей организации [3].

До реорганизации Управление ЖКХ администрации города рассчитывало стоимость услуг по обслуживанию общего имущества всех МКД с учетом степени благоустроенности (до 2009 г.), для всех муниципальных унитарных предприятий (далее – МУП) с последующим утверждением Думой города. В связи с этим, собственники помещений МКД оценивали работу МУП по качеству предоставляемых услуг, без требований к их стоимости. В современных экономических условиях организации, оказывающие жилищно-коммунальные услуги населению, самостоятельно формируют стоимость своих услуг с учетом получения прибыли при управлении МКД. Для содержания ОИ МКД, управляющая организация привлекает подрядные организации для выполнения различных видов услуг (работ), в связи с отсутствием специалистов в штате организации. Стоит отметить, что в большинстве управляющих организаций штат состоит из руководителя и бухгалтера. В связи с этим, управляющие организации привлекают к сотрудничеству подрядные организации для выполнения услуг (работ). Управляющая организация осуществляет выбор подрядной организации услуг на свое усмотрение, не ставя в известность собственников помещений МКД. Как показывает практика, при расчете стоимости услуг по содержанию ОИ МКД, происходит одновременно увеличение стоимости услуг и уменьшение затрат на их выполнение, что снижает качество выполняемых работ. Следовательно, возникает проблема несоответствия заявленной стоимости услуг управляющими организациями и качеством выполняемых ими работ.

Эмпирическую базу данного исследования составили данные, собранные в результате применения следующих методов:

- опрос собственников помещений МКД об удовлетворении оказываемыми услугами управляющей организацией в 2022 г. (N=120), выборка репрезентативности по возрастному составу: 18–35, 36–55, 56–75 лет;
- экспертный опрос сотрудников министерства экономического развития Ставропольского края, министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Невинномысска Ставропольского края, управляющих организаций, подрядных организаций (N=45). Опрос был проведен в 2022 г. в формате очного анкетирования.

Таким образом, российская практика формирования стоимости услуг по содержанию ОИ МКД характеризуется недостаточной прозрачностью процесса ее формирования [2]. Кроме этого, не учитывается характеристика подрядной организации по выполнению услуг (работ). Вопрос эффективного взаимодействия с подрядными организациями при заключении договора для оказания услуг (работ) является актуальной проблемой в сфере ЖКХ, требующей решения 2.

Была сформирована эмпирическая база путем проведения опросов представителей управляющей организации, подрядной организации, собственников помещений МКД. Результаты опроса подтверждают проблему отсутствия механизма эффективного взаимодействия собственников помещений МКД при заключении договоров с подрядными организациями. В связи с тем, что управляющие организации самостоятельно заключают договоры на выполнение определенных видов услуг (работ) с подрядными организациями, привлекают их для выполнения основных работ по техническому обслуживанию внутридомового оборудования, собственники МКД получают отчет о стоимости работ только на итоговом собрании. Невозможность контролировать действия управляющих организаций при работе с подрядчиками вызывает у собственников помещений МКД недоверие к размеру стоимости работ, указанному в договоре. Поскольку затраты на содержание ОИ МКД включают расходы на оплату услуг подрядных организаций, владельцы квартир имеют право контролировать расходы на содержание, включая расходы на оплату работ подрядных организаций.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Указ Президента РФ от 28 апреля 2008 №607 (ред. от 11.06.2021) «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления муниципальных, городских округов и муниципальных районов». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76576/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76576/) (дата обращения: 21.05.2023).
2. Учаева Т.В. Варианты повышения конкурентоспособности предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства / Т. В. Учаева // Московский экономический журнал. 2022. Т. 7, № 8. DOI: 10.55186/2413046X-2022-7-8-495.
3. Барышникова Н. А., Алтухов П. Л., Душевина Е. М. Управление многоквартирными домами: современное состояние, проблемы, пути решения // Московский экономический журнал. 2022. Т. 7, № 9. DOI: 10.55186/2413046X-2022-7-9-515.