

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНЫМ ХОЗЯЙСТВОМ (НА ПРИМЕРЕ СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА)

ПОДГОТОВИЛА:

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ



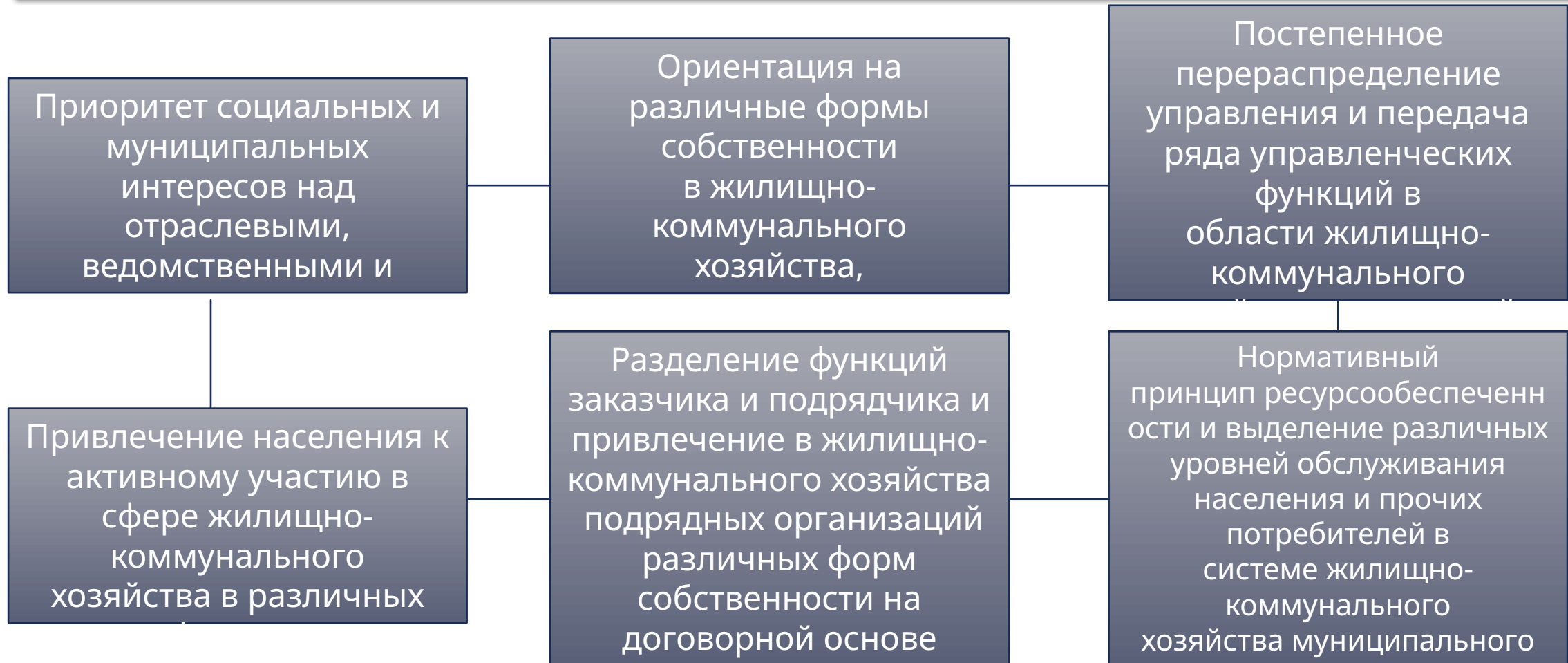
ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ:

Цель работы – совершенствование системы управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, обеспечивающем повышение эффективности ее функционирования на муниципальном уровне.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- изучить теоретические аспекты управления жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, а также основные принципы и направления реформирования системы управления жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации;
- провести анализ состояния жилищно-коммунального хозяйства Североуральского городского округа;
- провести анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- определить перспективы и направления совершенствования по повышению эффективности системы управления жилищно-коммунального хозяйства.

МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ БАЗИРУЕТСЯ НА СЛЕДУЮЩИХ ПРИНЦИПАХ:



СОСТОЯНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

Тематика проблем волнующие граждан	Количество обращений и заявлений
Состояние дорог	420
Капитальный ремонт (кровля) домов, ремонт в подъездах	199
Качество предоставления коммунальных услуг	179
Неудовлетворительное состояние МКД	99
Проблема с приборами учета	97
Неудовлетворительное состояние благоустройства придомовой территории	78
Старый водопровод во многих домах	120
Аварийное и ветхое жилье	352
ИТОГО	1544

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА:

Проблема	Описание
Проблема начисления за ЖКУ, рост тарифов.	Начисление за услугу «отопление», а также «электроэнергия», начисление на расходы общедомовых нужд, а также граждане обращались с целью произвести перерасчетов за те или иные предоставленные услуги.
Изношенность более 60 % эксплуатируемых объектов жилищного фонда.	Граждане обращаются с просьбой провести капитальный ремонт. Ремонт данных МКД запланирован после 2020г. Финансирование из бюджета на ближайшие годы не предусмотрено.
Предоставление некачественных коммунальных услуг населению.	Температура горячей воды и отопления ниже нормы, низкое давление воды в системе, вода не соответствующего качества, проблема водопроводных сетей, насосных станций, котельная совсем старая.
Неудовлетворительное состояние МКД	причиной данной ситуации может стать дебиторская задолженность населения по оплате или несвоевременной оплате ЖКУ, а также заключение договоров с организациями, некачественно выполнившими данные работы по обслуживанию и ремонту МКД.
Проблемы, связанные с индивидуальными и общедомовыми приборами учета	Заявления поступали от собственников на приобретение, установку, эксплуатацию приборов учета.
Неудовлетворительное состояние благоустройства дворовой территории	Заявления поступали от собственников на установку детских комплексов, лавочек во дворах дома, освещения придомовой

«КОМПЛЕКСНАЯ ПРОГРАММА МОДЕРНИЗАЦИИ И РЕФОРМИРОВАНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА НА 2010-2020 ГОДЫ»

Обеспечение к 2020 году собственников многоквартирных домов коммунальными услугами нормативного качества и по доступной цене;

Совершенствование конкурентных отношений в сфере управления и обслуживания жилищного фонда

Развитие управления имуществом комплексом коммунальной сферы на основе частно-муниципально-государственного партнерства, концессионных соглашений

Перевод льгот и субсидий по оплате жилья и коммунальных услуг в денежную форму

Развитие системы ресурсо- и энергосбережения

«РАЗВИТИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА И ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ, ПОВЫШЕНИЕ ЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ В СЕВЕРОУРАЛЬСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ»

Целевая направленность подпрограмм

Подпрограмма 1	Повышение уровня комфортности проживания населения
Подпрограмма 2	Энергосбережение и повышение энергетической эффективности объектов
Подпрограмма 3	Повышение эффективности использования, охраны, защиты и воспроизводства лесов. Обеспечение стабильного удовлетворения общественных потребностей в ресурсах и полезных свойствах леса при гарантированном сохранении ресурсно-экологического потенциала и глобальных функций лесов
Подпрограмма 4	Обеспечение благоустроенным жильем, проживающих в аварийных жилых домах.
Подпрограмма 5	Создание безопасных и благоприятных условий проживания граждан, обеспечение высокой надежности функционирования инженерной инфраструктуры.
Подпрограмма 6	Снижение техногенной нагрузки на окружающую среду, оздоровление экологической обстановки, улучшение комфортности проживания населения городского округа.
Подпрограмма 7	Развитие сети газоснабжения
Подпрограмма 8	Создание условий и организация предоставления транспортных услуг населению.

КОЭФФИЦИЕНТЫ ЗНАЧИМОСТИ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Критерии оценки качества предоставления услуг и работ по обслуживанию	Коэффициенты значимости
Работа по обеспечению технического состояния общего имущества многоквартирного дома, проведение текущего и капитального ремонта	0,25
Содержание придомовой территории	0,2
Предоставление услуг (обслуживание и работы)	0,2
Финансово-экономическая деятельность	0,15
Качество управления	0,1
Подготовка работников в организации	0,1
ИТОГО	1,00

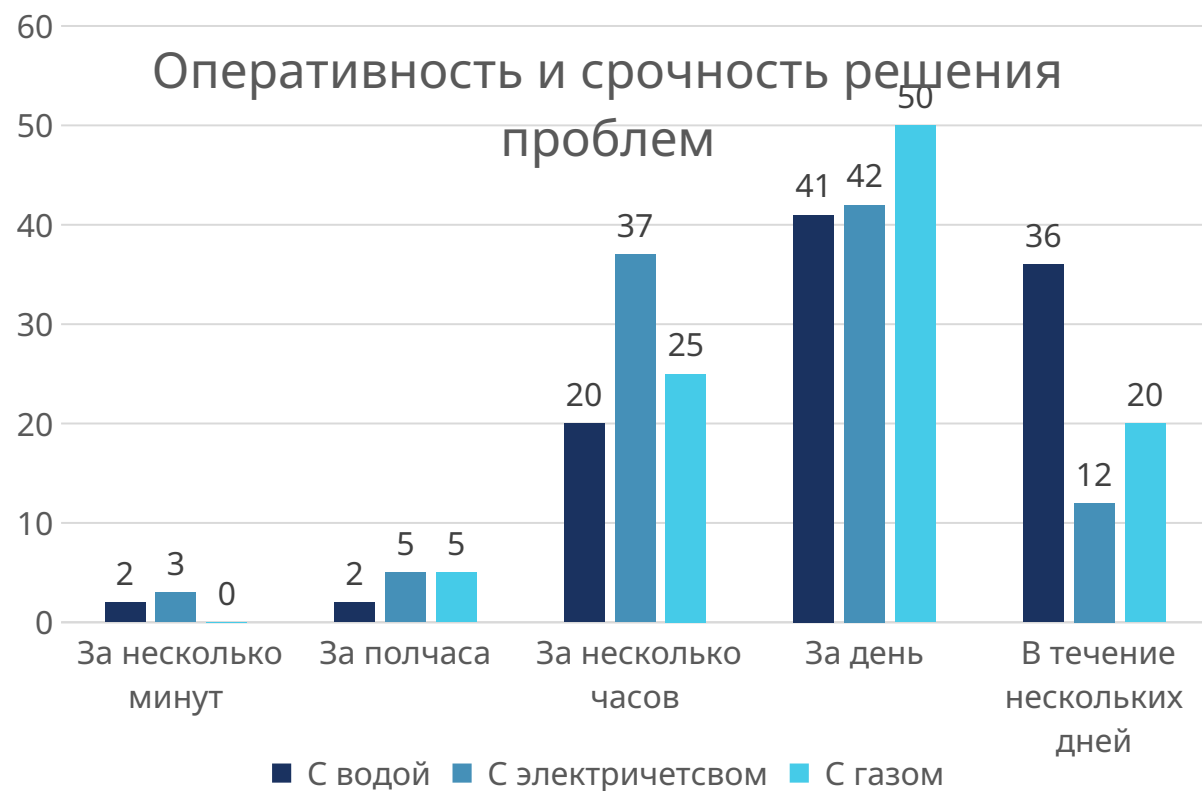
ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ

Итоговая характеристика	Суммарное количество баллов с учетом коэффициента значимости, баллов
Оценка «отлично»	более 18
Оценка «хорошо»	более 15
Оценка «удовлетворительно»	более 10
Оценка «неудовлетворительно»	менее 9

АКТ ОЦЕНКИ УРОВНЯ КАЧЕСТВА РАБОТ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ

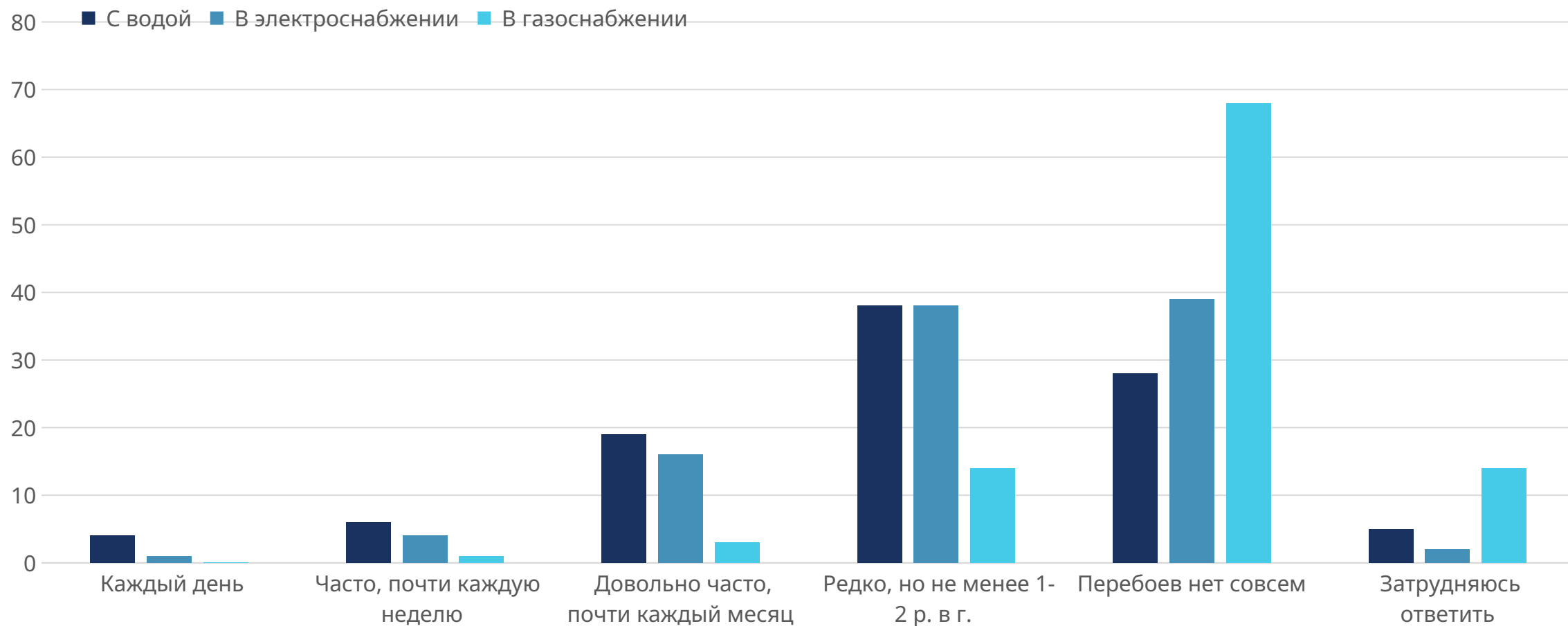
№ оцениваемого дома	Количество подъездов	Этажность	Лестничные клетки	Чердаки	Подвалы и технические подполья	Придомовая территория	Площадки с мусоросборниками	Благоустройство	Итоговая оценка
			оценка качества						
1	4	6	4	3	5	4	4	4	4,00
2	5	9	3	2	3	2	3	3	2,67
3	8	9	4	4	4	4	3	3	3,67
4	3	9	4	3	5	2	2	4	3,33
5	8	16	2	2	3	4	4	4	3,17
6	12	16	4	4		4	2	4	3,83
7	5	5	2	2	3	4	4	4	3,17
8	8	7	4	4	2	2	1	4	2,83
9	8	7	4	4	4	4	4	2	3,67
10	8	9	5	4	4	4	4	4	4,17
11	10	9	3	2	5	4	3	3	3,33
12	8	16	2	4	2	4	4	3	3,17
13	12	16	2	4	5	2	2	3	3,00
14	12	16	2	4	2	3	3	3	2,83

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА



РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА

Частота возникновения перебоев



НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

План повышения качества осуществляемых сервисных работ:

1. Внедрение системы управления и контроля всех структур жилищно-коммунального хозяйства.
2. Установка электронной системы управления электронной очередью
3. Организация учета предложений на сайте компании.
4. Организация тренингов и семинаров для рабочих по повышению качества и культуры обслуживания клиентов
5. Проведение аттестации работников
6. Внедрение системы управления за контролем ремонта и улучшения жилищно-коммунального хозяйства.

ВЫВОДЫ

- Для создания системы менеджмента качества жилищно-коммунального хозяйства и соответствующего ее планирования требуется стратегическое решение высшего руководства организации.
- Для внедрения системы планирования качества услуг жилищно-коммунального хозяйства необходимо проведение самооценки состояния функционирования жилищно-коммунального хозяйства в области качества.
- Проведенные исследования показали, что у управляющих компаний г.Североуральска отсутствует адекватная система контроля качества предоставления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ).



Цель - совершенствование системы управления
жилищно-коммунального хозяйства
муниципального образования,
обеспечивающем повышение эффективности
ее функционирования на муниципальном
уровне – достигнута

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!