

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Южно-Уральский государственный университет» (национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Экономическая теория, региональная экономика, государственное и муниципальное управление»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор

_____ / В.С.Антонюк /

«__» _____ 2017 г.

Повышение качества муниципальных услуг (на примере МУП ЖКХ г. Межгорье)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ЮУрГУ 38.03.04.2017.314. ВКР

Руководитель, д.э.н., профессор

_____ / В.С.Антонюк /

«__» _____ 2017 г.

Автор

студент группы ЭУ - 434

_____ / Н.А.Щипакина /

«__» _____ 2017 г.

Нормоконтролер, спец. по УМР

_____ / О.В. Ефимова /

«__» _____ 2017 г.

Челябинск 2017

АННОТАЦИЯ

Щипакина Н.А. Повышение качества муниципальных услуг (на примере МУП ЖКХ г. Межгорье)
- Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 434, 2017
- 84 с., 29 ил., 25 табл., библиогр. список – 14 наименов., прил., 21 л. плакатов ф. А4.

Объект дипломной работы – город Межгорье. Предмет – МУП ЖКХ г. Межгорье.

Цель – исследование теоретико – методических основ качества предоставляемых муниципальных услуг сферы ЖКХ для разработки направлений по его повышению в МУП ЖКХ г. Межгорье

В дипломном проекте рассмотрена сущность, классификация муниципальных услуг и факторы, влияющие на их качество. Проанализировано муниципальное управление качеством муниципальных услуг в сфере ЖКХ, охарактеризована методика анализа муниципального управления качеством услуг в сфере ЖКХ. Рассмотрено экономическое состояние МУП ЖКХ г. Межгорье, проведен анализ качества муниципальных услуг МУП ЖКХ. На основе проведенного анализа определены проблемы управления муниципальными услугами МУП ЖКХ, на основе которых разработаны рекомендации по повышению качества муниципальных услуг и проведена оценка эффективности предложенных мероприятий (на примере МУП ЖКХ г. Межгорье).

Результаты дипломного проекта имеют практическую значимость и могут применяться МУП ЖКХ Межгорье для улучшения качества услуг.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 ТЕОРЕТИКО – МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЖКХ	
1.1 Сущность, классификация и факторы, влияющие на качество муниципальных услуг.....	10
1.2 Муниципальное управление качеством муниципальных услуг в сфере ЖКХ.....	20
1.3 Методика анализа муниципального управления качеством услуг в сфере ЖКХ.....	24
2 АНАЛИЗ И КАЧЕСТВА УСЛУГ МУП ЖКХ Г. МЕЖГОРЬЕ	
2.1 Экономическое состояние сферы ЖКХ г. Межгорье	34
2.2 Анализ качества муниципальных услуг МУП ЖКХ г. Межгорье.....	42
3 НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (на примере МУП ЖКХ Г. МЕЖГОРЬЕ)	
3.1 Рекомендации по повышению качества муниципальных услуг МУП ЖКХ г. Межгорье	61
3.2 Проект и расчет его эффективности.....	65
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	70
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	72
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение А – Постановление правительства РФ «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» от 6 мая 2011г. №354	
Приложение Б - Показатели электроэнергии за 2014 год, 2015 год	

ВВЕДЕНИЕ

Муниципальные услуги это деятельность, которая направлена на обеспечение потребностей общества. К таким услугам относятся здравоохранение, образование, жилищно- коммунальное хозяйство, транспорт и так далее. То есть от этих услуг напрямую зависит качество жизни населения и поэтому так важно постоянно совершенствовать все виды муниципальных услуг. Таким образом, данная тема является актуальной т.к. повышение качества муниципальных услуг необходимо для успешного социального и экономического развития страны, в частности и повышение услуг Жилищно – коммунального хозяйства влияет на государство.

Объектом дипломной работы является город Межгорье

Предметом является МУП ЖКХ г. Межгорье

Цель дипломной работы - исследование теоретико – методических основ качества предоставляемых муниципальных услуг сферы ЖКХ для разработки направлений по его повышению в МУП ЖКХ г. Межгорье

Задачи дипломной работы:

- Рассмотреть сущность, классификация и факторы, влияющие на качество муниципальных услуг;
- Проанализировать муниципальное управление качеством услуг в сфере ЖКХ;
- Охарактеризовать методику анализа муниципального управления качеством услуг в сфере ЖКХ;
- Рассмотреть экономическое состояние сферы ЖКХ г. Межгорье;
- Провести анализ качества муниципальных услуг МУП ЖКХ г. Межгорье;
- Разработать рекомендации по повышению качества муниципальных услуг МУП ЖКХ г. Межгорье;

- Предложить проект и рассчитать его эффективность

В теоретической части дипломной работы рассмотрена сущность, классификация муниципальных услуг и факторы, влияющие на их качество, проанализировано управление качеством муниципальных услуг, охарактеризована методика управления оценки качества муниципальных услуг в сфере ЖКХ.

В практической части дипломной работы рассмотрена общая характеристика МУП ЖКХ г. Межгорье, проанализировано качество муниципальных услуг.

В проектной части дипломной работы определены проблемы управления муниципальными услугами МУП ЖКХ и разработаны рекомендации по повышению качества муниципальных услуг. На основе предложенных рекомендаций проведена оценка эффективности предложенных мероприятий на примере МУП ЖКХ г. Межгорье.

В процессе проведения исследования использовались статьи, справочники, учебники, нормативные документы, а так же статистические данные МУП ЖКХ г. Межгорье.

1 ТЕОРЕТИКО – МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЖКХ

1.1 Сущность, классификация и факторы, влияющие на качество муниципальных услуг

Актуальность повышения качества муниципальных услуг состоит в том, что это необходимо для успешного социально – экономического развития общества. То есть без повышения качества муниципальных услуг невозможно повышение качества жизни населения, а без повышения качества жизни страна не сможет быть конкурентоспособной. При осуществлении государством политики в сфере здравоохранения, образования, культуры, жилищно – коммунального хозяйства важную роль играет оценка оказания муниципальных услуг населению. Оценка должна включать в себя объективные характеристики (с точки зрения производителя, поставщика услуг) и субъективные характеристики (с точки зрения потребителей услуг).

Муниципальные услуги это деятельность органов местного самоуправления по обеспечению населения качественными услугами, необходимыми для обеспечения их потребностей и эффективного функционирования муниципального образования. То есть качественно предоставленные муниципальные услуги составляют миссию каждого муниципального образования.

Муниципальные услуги это услуги, предоставляемые предприятиями и учреждениями как делегированные полномочия, выполняемые за счет местного бюджета, направленные на осуществление прав населения, его потребностей и интересов. Таким образом, муниципальные услуги направлены на решение вопросов местного значения в интересах населения на территории муниципального образования через систему органов местного самоуправления. На рисунке 1 показана классификация муниципальных услуг.

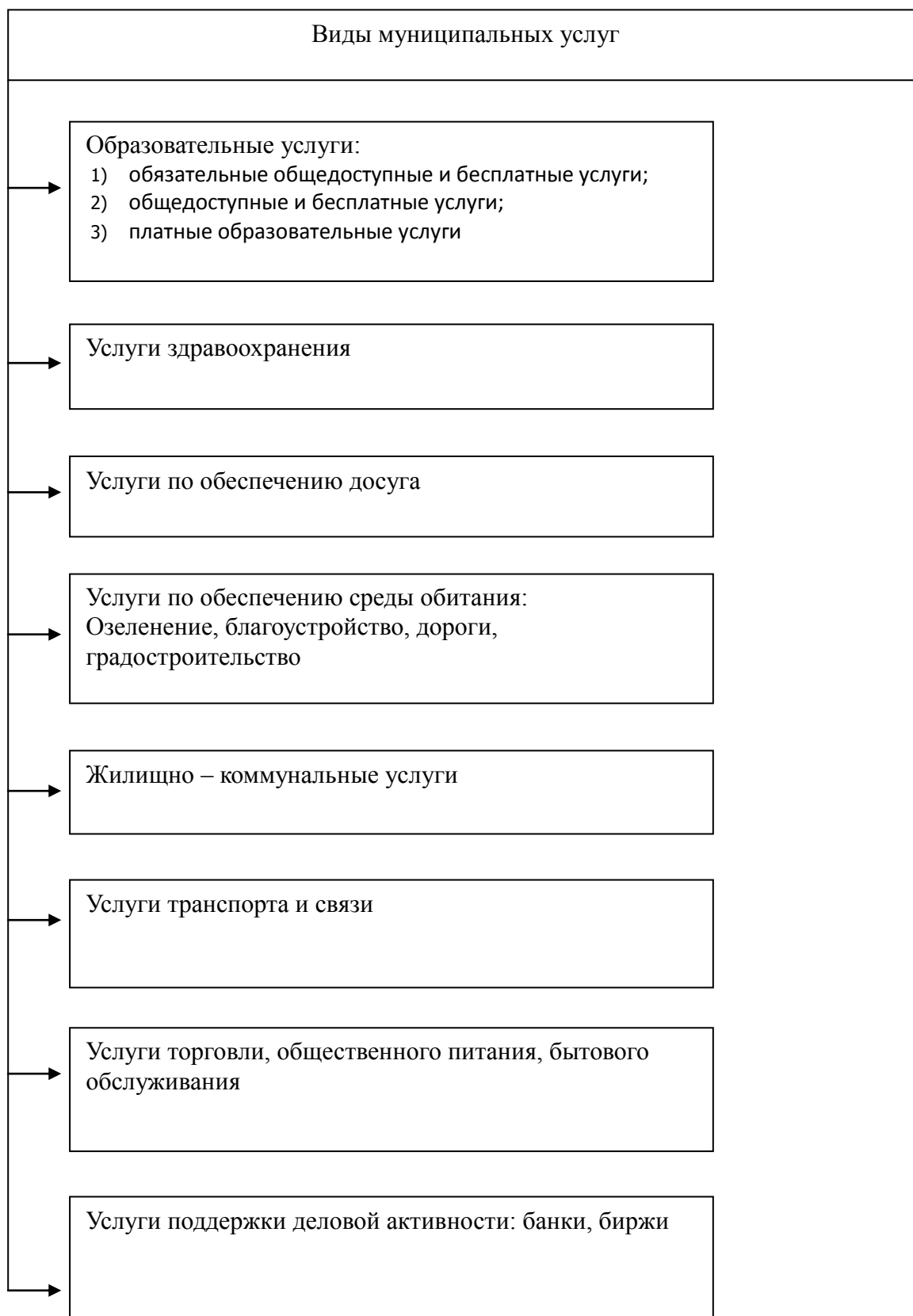


Рисунок 1 – Виды муниципальных услуг

Так же муниципальные услуги можно классифицировать на:

1 Частные услуги – носят индивидуальный характер относительно потребителя и производителя услуг (бытовые услуги, услуги торговли)

2 Общественные услуги (имеет общественный характер: озеленение, благоустройство, содержание дорог).

3 Услуги общественные по форме предоставления, но частные по характеру потребления (охрана здоровья, получение образования и т.д.)

Одной из муниципальных услуг является жилищно – коммунальное хозяйство. Понятие ЖКХ является не однозначным, и многие авторы трактуют его по-разному. В таблице 1 рассмотрено понятие ЖКХ с точки зрения разных авторов [3,4,5,6].

Таблица 1 – Точки зрения авторов на понятие ЖКХ

Автор	Определение ЖКХ
1. А.Н. Ряховская	ЖКХ – это производство и предоставление совокупности услуг, направленных на обеспечение потребностей города в ресурсах жизнеобеспечения.
2. А.В. Стукалов	ЖКХ - особая отрасль народного хозяйства, где федеральные органы государственной власти РФ, субъектов РФ, органы местного самоуправления обеспечивают надежную деятельность исполнителя коммунальных услуг по холодному, горячему водоснабжению, газоснабжению, отоплению, гарантируя комфортные условия проживания.
3. М.Н. Кондратьева	Жилищное - многоотраслевое хозяйство, в котором переплетаются все социально- экономические отношения по жизнеобеспечению населения и удовлетворению потребностей производственных отраслей и сферы услуг.
4. М.В. Гребень	ЖКХ - комплекс подотраслей, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры различных зданий населенных пунктов, создающий удобства и комфортность проживания и нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно-коммунальных услуг

Окончание таблицы 1

Автор	Определение ЖКХ
5. А.Р. Иванов	ЖКХ обеспечивает основные потребности населения в жилье и коммунальных услугах, формирует качество и уровень жизни населения, характеризует степень развитости общества, культуры его быта и образа жизни
6. Т.М. Ускова	ЖКХ – многоотраслевой комплекс, обеспечивающий функционирование инженерной инфраструктуры зданий различного назначения и создающий удобства и комфортность проживания или нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно – коммунальных услуг, в числе которых: холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, тепло-, электро-, газоснабжение, сбор мусора, ремонт инженерных систем, капитальный ремонт, содержание и благоустройство придомовой территории
7. А.М. Саралидзе	ЖКХ - сложная многоотраслевая и многофункциональная социально-экономическая система предприятий и организаций различных форм собственности, разнообразные результаты труда которых выступают в форме товаров и услуг, формирующих комфортную жизненную среду человека с удовлетворением потребностей населения в жилье и коммунальных услугах

На мой взгляд, определение Т.М. Усковой является самым обширным. Таким образом, Жилищно – коммунальное хозяйство это комплекс услуг по обслуживанию жилья, с целью обеспечения комфортных условий жизни, а именно:

1. Электроснабжение
2. Газоснабжение
3. Отопление
4. Подача горячей, холодной воды, водоотведение
5. Текущий и капитальный ремонт зданий

6. Ремонт инженерных коммуникаций (системы электроснабжения, газоснабжения, водоснабжения и т.д.)

7. Вывоз мусора, переработка ТБО

8. Благоустройство территории.

Муниципальные услуги – деятельность государственных и муниципальных органов, направленная на удовлетворение общественных потребностей населения.

Услуги ЖКХ являются важнейшими в сфере жизнеобеспечения населения, следовательно, повышение их качества это первоочередная задача управляющих компаний.

Качество муниципальной услуги это совокупность характеристик, определяющих способность данной услуги удовлетворять необходимые потребности потребителя. Так же это соответствие нормам, требованиям, стандартам. На рисунке 2 показано качество услуг ЖКХ.



Рисунок 2 – Качество услуг

Качество услуги это специфическая группа показателей. Показатели качества могут различаться в зависимости от: местоположения предприятия, материально технического обеспечения, кадрового состава, потребителей. В таблице 2 показаны критерии качества услуг в сфере ЖКХ.

Таблица 2 – Критерии качества услуг в сфере ЖКХ

Критерии качества в сфере ЖКХ					
Степень доступности удобство доступа, простота пользования	Доверие к поставщику репутация, гарантии	Надежность: предоставлен ие качественной услуги в срок, в полном объеме	Безопасность: безопасное использование услуги, для потребителя и окружающей среды	Компетенци я персонала: необходимы е знания, умения, навыки, готовность учитывать особенности клиентов	Состояние оборудова ния, Помещени й управляю щей компании

Данные критерии достигаются за счет: повышения профессионализма персонала предприятия; совершенствования оборудования; наличия филиалов управляющей компании для удобного доступа к услуге; повышения производительности труда для сокращения время ожидания обслуживания.

Составляющие элементы повышения качества:

- Ориентация на потребителя
- Для улучшения качества необходимо улучшение используемых технологий
- Экономическая заинтересованность участия всех сторон

Качество услуг должно быть направлено на: удовлетворение потребностей и требований потребителя, непрерывное повышение качества, эффективность услуг.

В таблице 3 показано качество и доступность услуг.

Таблица 3 - Качество и доступность услуг

Качество муниципальных услуг			
конфиденциальность	надежность	Безопасность	
Обратная связь	Контакт с клиентом	Разрешение проблем	Решение жалоб
Удовлетворение потребностей клиента	Удовлетворенность клиента	Точность, своевременность, полнота предоставления услуги	
персонал	профессионализм	Отношение к клиентам	
время	получения услуги	Ожидание услуги	Оказание услуги
место	Расположение предприятия	Внешний вид, характеристика помещения	Состояние оборудования

На руководство ложится ответственность за разработку политики в сфере качества. Оно создает документы, в которых отражены:

1. уровень и показатели качества услуг;
2. цели обеспечения качества;
3. подход, который используют для достижения целей в сфере качества;
4. функции персонала, обеспечивающего политику в сфере качества услуг.

Руководство периодически должно анализировать политику в сфере качества предоставляемых услуг, для того что бы системы качества оставались актуальными и эффективными. Анализ заключается во всесторонней оценке качества услуг на предприятии.

В таблице 4 рассмотрены требования к качеству услуг ЖКХ в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 года №354 [1].

Таблица 4 – Требования к качеству услуг ЖКХ

Критерии качества	
Допустимые перерывы в подаче услуг	Отклонения состава и свойств от требований законодательства о техническом регулировании не допустимы! Температурные ограничения, давление.
Холодное водоснабжение	
Не более 8 часов в течение месяца, не более 4 –х. часов одновременно при аварии	Давление в жилых и многоквартирных домах от 0,03 МПа до 0,6 МПа.
Горячее водоснабжение	
Не более 8 часов в течение месяца, не более 4 –х. часов одновременно, при аварии на тупиковой магистрали – 24 часа	Отклонения температуры с 0.00 до 5.00 не более чем на 5 °С, с 5.00 до 12.00 не более чем на 3 °С. Давление в точке разбора допускается от 0,03 МПа до 0,045 МПа
Водоотведение	
Не более 8 часов в течение месяца, не более 4 –х. часов одновременно	
Электроснабжение	
Не более 2 часов подряд при наличии двух источников питания, 24 часа при наличии одного источника	Отклонения напряжения не допускается

Окончание таблицы 4

Критерии качества	
Газоснабжение	
Не более 4 часов в течение месяца	Отклонения свойств не допускается
Отопление	
Не более 24 часов в течение месяца, не более 16 часов одновременно, если температура не ниже +12 °С ; не более 8 часов, если температура от +10 до +12 °С ; не более 4 часов, если температура от +8 до +10 °С.	В жилых помещениях: не ниже +18°С, в районах с наиболее холодной погодой -31°С не ниже +20°С. Отклонение давления не допускается.

На качество муниципальных услуг влияет множество факторов, таких как:

- Уровень профессионализма сотрудников и ориентации на клиентов;
- Степень использования информационных технологий;
- Эффективность мониторингов;
- Наличие стандартов регламентов качества услуг.
- Уровень прозрачности процедуры предоставления услуг

На рисунке 3 показаны факторы, которые негативно влияют на качество муниципальных услуг в сфере ЖКХ.

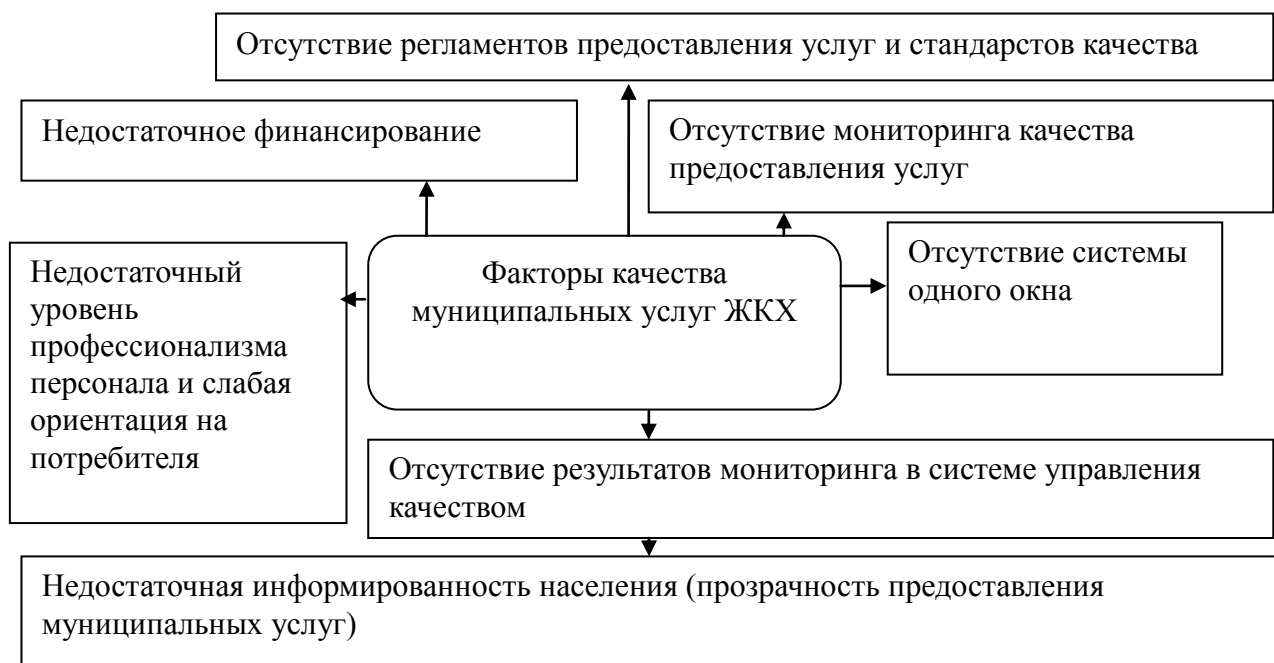


Рисунок 3 – Факторы, оказывающие негативное влияние на качество муниципальных услуг в сфере ЖКХ

Отсутствие регламентов предоставления услуг и стандартов качества влияет на прозрачность процессов. В регламентах рассмотрен четкий процесс предоставления услуг, а в стандартах показатели качества. Так же в регламентах указаны обязательства предприятий по оказанию услуг перед потребителями. Регламенты и стандарты помогают установить связь между потребителями и поставщиками услуг, регламентируя качество услуг и открытость их предоставления.

Отсутствие мониторинга качества услуг ведет к невозможности совершенствования муниципальных услуг, уровня финансирования услуг, открытости процесса предоставления услуг и т.д.

Отсутствие результатов мониторинга в системе управления качеством не позволяет оперативно реагировать на изменения в качестве муниципальных услуг. Присутствие данных результатов позволит эффективно принимать решения в области планирования и совершенствования услуг и повысит эффективность системы управления.

Недостаточная информированность населения не позволяет узнавать об изменениях в реформах ЖКХ, то есть население не проинформированно как может наилучшим образом получить необходимую ему услугу. Что бы население всегда могло получить необходимую информацию о том или ином виде услуг необходимо создание регламентов, в которых будут содержаться данные, о том, какая информация должна быть предоставлена населению и данная информация должна размещаться на сайтах в сети интернет.

Недостаточный уровень профессионализма персонала и слабая ориентация на потребителя – для получения качественных услуг необходимо наличие квалифицированных кадров, от них зависит скорость предоставления услуг и уровень их качества. Так же важно как персонал относится к потребителям, соблюдая этические нормы.

Отсутствие системы одного окна ведет к тому, что население вынуждено обращаться во множество кабинетов и отстаивать к каждому из них большие очереди. Таким образом, при наличии одного окна потребитель может узнать

всю информацию у одного специалиста, который может делать запросы в другие органы и получать от них все необходимые данные.

Недостаточный уровень финансирования снижает эффективность регламентов, стандартов и не позволяет развиваться и совершенствовать качество услуг в сфере ЖКХ.

Как показывает множество исследований, самое большое влияние на качество муниципальных услуг оказывает отсутствие системы «одного окна», что ведет к образованию больших очередей, отсутствие квалифицированных консультантов и высокий уровень стоимости услуг.

На рисунке 4 показано, какое влияние оказывают факторы на качество услуг.

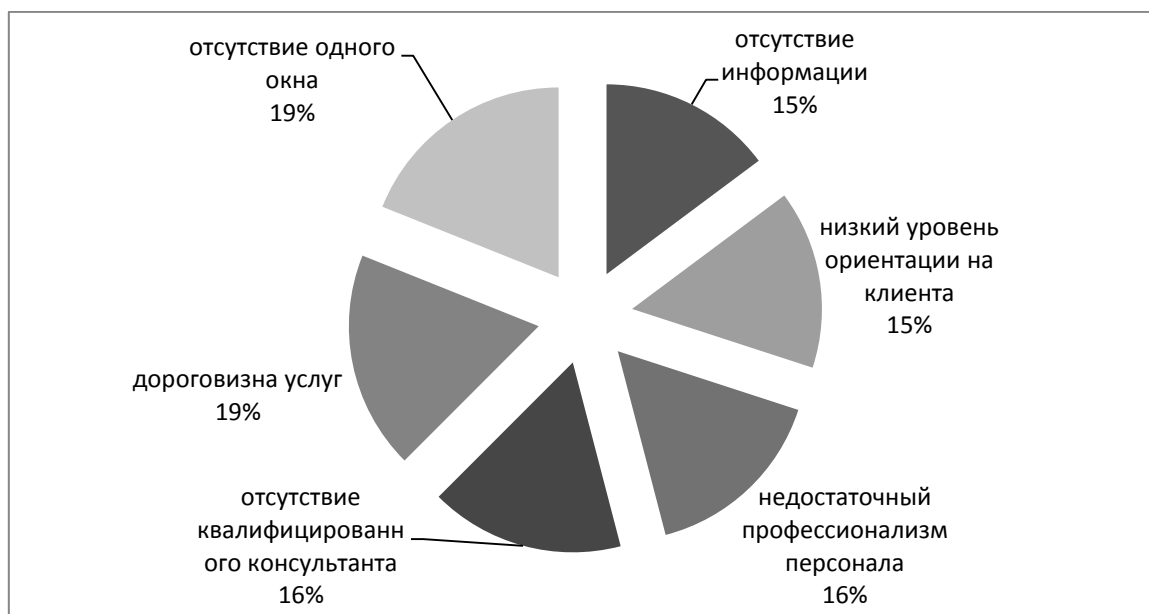


Рисунок 4 – Структура факторов, оказывающих негативное влияние на качество услуг в сфере ЖКХ

Больше всего влияет на качество фактор – отсутствие системы «одного окна», но данную проблему в настоящее время решают и в большинстве органов уже ввели данную систему. Что касается дороговизны услуг, эта проблема не решается, а только усугубляется.

1.2 Муниципальное управление качеством услуг в сфере ЖКХ

Муниципальное управление качеством на предприятиях ЖКХ – деятельность местных органов власти, направленная на повышение качества услуг, получаемых конечным потребителем, обеспечивается за счет выполнения функций планирования и контроля качества, внедрению мероприятий по улучшению качества.

Объект управления качеством муниципальных услуг в сфере ЖКХ – то, на что направлено управляющее воздействие. Объектом может являться:

- 1) Муниципальные услуги в сфере ЖКХ;
- 2) МУП

Субъект управления качеством муниципальных услуг в сфере ЖКХ – тот, кто осуществляет управляющее воздействие. Субъектом могут выступать:

- 1) Администрация муниципального образования;
- 2) Руководство МУП

Главная цель управления качеством муниципальных услуг – повышение качества муниципальных услуг в сфере ЖКХ и благодаря этому повышение эффективности управления качеством жизни населения.

Функции:

1. Удовлетворение общественных потребностей
2. Решение вопросов местного значения (благоустройство, земельное хозяйство, озеленение, водоснабжение и т.д.)

Задачи управления качеством:

- ✓ Изучение рынка;
- ✓ Изучение требований к услугам;
- ✓ Сбор, анализ, хранение информации о качестве услуг;
- ✓ Принятие управленческих решений по управлению качеством;

Инструменты муниципального управления качеством муниципальных услуг в сфере ЖКХ делятся на: организационные, административные, экономические.

Организационные – система законодательных норм и правил в части муниципального управления.

Административные инструменты: меры запрета, меры разрешения (лицензия на оказание услуг), меры принуждения (уплата налогов, установка очистных сооружений). Экономические инструменты – воздействие на спрос и предложение, через факторы экономического роста. На рисунке 5 показаны инструменты муниципального управления качеством услуг.



Рисунок 5 – Инструменты муниципального управления качеством услуг

Стандарты качества – главный инструмент управления качеством муниципальных услуг. Предъявляют требования к характеристикам услуг и ориентированы на специфику отдельных территорий. Призван повышать прозрачность, качество услуг и контролировать процесс предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг качества услуг – проводится для оценки установленных и достигнутых показателей (финансовые затраты, качество и своевременность предоставления услуг и т.д.). После оценки реализуется ряд мер по повышению качества муниципальных услуг, далее проводится сравнение динамики и выявляется эффективность проведенных мероприятий.

Регламентация и стандартизация муниципальных услуг в сфере ЖКХ – направлена на оптимизацию муниципальных услуг, сокращение срока предоставления, улучшение качества услуг в сфере ЖКХ.

Применение зарубежного опыта – так же направлено на повышение качества муниципальных услуг в сфере ЖКХ, посредством положительного опыта разных стран в данной сфере.

Для того что бы получить качественные муниципальные услуги в сфере ЖКХ большинство зарубежных стран создают некоммерческие оптребительские организации, целью которых является управление сферой ЖКХ. В США это жилищные кооперативы, во Франции – синдикаты, в России – ТСЖ (товарищество собственников жилья).

В США создаются частные организации в сфере ЖКХ, Россия не применяет этот опыт т.к. есть вероятность, что бизнесмены будут недобросовестно выполнять обязательства, обделив простых людей. На этот счет в США указано в законодательстве, что все равны как клиенты, так и бизнесмены. Таким образом, создается конкуренция между организациями и если клиент не доволен качеством оказываемых услуг, он легко может поменять организацию.

В США есть возможность подавать жалобы на ЖКХ анонимно, и дается гарантия конфиденциальности, это стимулирует население активнее

отстаивать свои права. Существуют специальные городские службы, в сфере ЖКХ, где жалобы принимаются онлайн и по телефону, так же созданы информационные центры, предоставляющие консультационные услуги по вопросам городских программ, реформ и т.д.

Услуги ЖКХ оплачиваются автоматически – каждый месяц списываются деньги с банковского счета потребителя, долги накапливаются на кредитных картах. Если деньги не внесены до 15 числа – выселение.

В Великобритании существует другая схема – обслуживание предоставляют частные организации, а тарифы регулируются государством.

В Бельгии используются мини бойлеры, которые обслуживают многоквартирные дома, т.о. жильцы сами решают, когда включить отопление и на каком уровне его поддерживать.

В Испании в сфере ЖКХ управление осуществляется частными компаниями (уборка мусора, ремонт, благоустройство) и государством.

Швеция является самой некоррупцированной страной в сфере ЖКХ. Функционирует жилищный суд, благодаря которому поддерживается высокая прозрачность системы и тарифов и качество обслуживания потребителей очень высокое.

В таблице 5 показано сравнение западного и восточного подхода к управлению качеством услуг в сфере ЖКХ.

Таблица 5 – Сравнение опыта США и Японии в управлении качеством услуг ЖКХ

США и Европа	Япония
Качество основывается на низком уровне цен	Качество основывается на низком уровне дефектов
Главная цель – прибыль, качество не так важно	Главная цель – качество, прибыль на втором месте
По вопросам качества потребитель соглашается с поставщиком	Поставщик соглашается с требованиями потребителя услуг по вопросам качества
Общие идеи качества	Строгая политика качества к каждой услуге

В Японии в управлении качеством главный упор делается на постоянное совершенствование качества услуг и ориентацию на потребителя.

Применяются усовершенствованные технологии производства и обслуживания. Так же осуществляется качественная подготовка персонала. Кружки качества – их посещение добровольное, обсуждаются направления улучшения качества услуг и продукции.

1.3 Методика анализа муниципального управления качеством услуг в сфере ЖКХ

Для повышения качества услуг необходимо улучшить материально техническую базу, провести капитальный ремонт, приобрести новое оборудование. Так же вклад в улучшение качества внесут такие элементы как: высокая культура обслуживания, своевременная и в полном объеме предоставленная потребителю информация, возможность информирования через интернет, отсутствие очередей.

На рисунке 6 изображены показатели качества услуг в сфере ЖКХ.



Рисунок 6 – Группы показателей качества услуг

Показатели качества должны опираться на зарубежный опыт, должны обеспечивать повышение качества, характеристику свойств на каждой стадии жизненного цикла услуги.

Качество муниципальной услуги может быть выражено в виде:

1) Содержания конечного результата (соответствие услуги нормам, потребностям потребителя)

2) Комфортности и доступности

Критерии оценки предоставления муниципальных услуг:

- экономическая эффективность;
- подотчетность – потребитель знает кто, за что отвечает;
- простота управления;
- прозрачность – потребители имеют доступ к информации.

Методы оценки – совокупность положений, правил, с помощью которых контролируют качество услуг. Основные методы оценки качества:

1) Опрос населения

2) Анализ статистики

3) Проверки

Главным критерием оценки качества является реакция потребителя на оказанные услуги. Удовлетворенность потребителя зависит от: бесперебойности предоставления услуг, приемлемости стоимости, безопасности и т.д. Такая оценка является важнейшим инструментом инструментов системы управления качеством. Поэтому важно периодически проводить социальные опросы, что бы всегда оставаться в курсе проблем предприятия и оперативно действовать для исправления недостатков.

Контроль за качеством осуществляется посредством проведения плановых и не плановых проверок, с целью прогнозирования или предотвращения уже имеющихся проблем. Все результаты должны быть отображены в специальных журналах.

Критерии качества работы предприятия:

- Количество заключенных и расторгнутых договоров;

- Количество жалоб;
- Процент сбора платежей с населения;
- Количество жильцов имеющих субсидии;
- Количество жильцов со 100% оплатой услуг;

Для оценки качества муниципальных услуг используется номенклатура показателей. В ней указываются количественные и качественные характеристики услуг.

Критерии оценки качества муниципальных услуг даны в Постановлении Правительства РФ от 6 мая 2011г. №354, приложение №1. В этот перечень вошли такие критерии как [1]:

1. Подача бесперебойного круглосуточного холодного водоснабжения в течение года
2. Соответствие состава и свойств холодной воды законодательства РФ о техническом регулировании
3. Давление в системе холодного водоснабжения
4. Подача бесперебойного круглосуточного горячего водоснабжения
5. Соответствие температуры воды требованиям законодательства РФ о техническом регулировании
6. Соответствие состава и свойств горячей воды
7. Давление в точке разбора
8. Бесперебойное круглосуточное водоотведение
9. Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года
10. Соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства РФ о техническом регулировании
11. Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года
12. Соответствие свойств газа требованиям законодательства РФ о техническом регулировании
13. Давление газа
14. Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного сезона

15. Обеспечение нормативной температуры воздуха в помещениях в соответствии с требованиями законодательства РФ о техническом регулировании

16. Соответствие давления в системе отопления.

Регулярное проведение оценки качества муниципальных услуг, адекватности и результативности является задачей руководства предприятия.

Ответственность за нарушение качества предоставляемых услуг:

1) Предприятие обязано произвести перерасчет платы за услугу (размер платы уменьшается или полное освобождение от оплаты услуги).

2) Потребитель вправе потребовать от предприятия оплату штрафа.

При обнаружении некачественного предоставления услуги необходимо сообщить об этом в аварийно – диспетчерскую службу, далее назначается проверка. По результатам проверки составляется акт о не предоставлении коммунальных услуг либо о некачественном предоставлении. Далее делается перерасчет на основании этого документа.

Для поддержания качества услуг на необходимом уровне и для повышения качества услуг следует регулярно проводить контрольные мероприятия по проверке соответствия качества услуг и анализ системы качества муниципальных услуг. В таблице 6 раскрыта оценка качества муниципальных услуг в сфере ЖКХ.

Таблица 6 – Оценка соответствия качества

Критерий	Оценка соответствия	Характеристика
Отсутствие нарушений стандартов, одно нарушение	1,0	Муниципальная услуга соответствует стандарту качества
От двух до трех нарушений	0,5	Устранимые нарушения
Более трех нарушений	0	Услуга не соответствует стандартам

По результатам проведения проверки составляются акт и заключение с пояснительными записками и объяснениями, почему предоставлена не качественная услуга и предложениями по устранению проблем.

Для повышения качества необходимо:

- Проводить оценку внутри предприятия
- Проводить оценку со стороны населения

Применение петли качества услуг – одна из методик повышения качества муниципальных услуг. Здесь рассматриваются:

1. оценка услуги поставщиком;
2. оценка потребителем;
3. проверка качества и эффективности всех элементов качества

На рисунке 7 показана петля качества муниципальных услуг в сфере ЖКХ.



Рисунок 7 – Петля качества муниципальной услуги

Спираль качества – последовательность мер, определяющих качество услуги.

Все методы повышения качества услуг можно разделить на:

Технические: внедрение новых технологий, оборудования, совершенствование технических условий.

Организационные: совершенствование методов контроля, внедрение современных форм организации реализации муниципальных услуг.

Экономические: использование эффективной системы прогнозирования и планирования, улучшение ценовой политики.

Социальные: эффективная мотивация труда, совершенствование кадровой политики.

Сводная оценка соответствия качества рассчитывается по формуле:

$$COCK = 0,5 * POCK1 + 0,5 * POCK2 \quad (1)$$

где COCK – сводная оценка соответствия качества;

POCK1 – расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги по результатам контрольного мероприятия;

POCK2 – расчетная оценка соответствия качества по результатам по результатам опроса потребителей;

COCK = 1, муниципальная услуга соответствует качеству;

$0,5 \leq COCK < 1$, муниципальная услуга предоставлена с исправимыми нарушениями

$COCK < 0,5$, услуга не соответствует стандарту.

Для эффективной работы предприятия и оказания качественных услуг необходимо соблюдать периодичность предоставления отчетности.

В таблице 7 раскрыта периодичность предоставления отчетности, которая является элементом мониторинга качества муниципальных услуг.

Таблица 7 - Периодичность предоставления отчетности

Показатели	Описание	Периодичность
Обеспечение технического состояния сооружений	Состояние технической документации на здания и объекты, находящиеся в управлении предприятия	1 раз в год
	Улучшение показателей тех. состояния зданий	1 раз в год

Окончание таблицы 7

Показатели	Описание	Периодичность
Работа с населением	Объем работ по текущему ремонту	2 раза в год
	Документы по подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации	1 раз в год
	Процент сбора платежей с населения	Ежеквартально
	Количество жалоб на тех. обслуживание	Ежеквартально
	Кол. – во жалоб на санитарное обслуживание	Ежеквартально
	Кол. во. Жалоб на предоставление услуг	Ежеквартально

Для анализа используется обратная связь с потребителями и выявление ожиданий потребителей (расчет индекса удовлетворенности потребителей).

Ожидания потребителей > реально предоставленная услуга – неудовлетворенность потребителей.

Ожидания потребителей < предоставленная услуга – потребители удовлетворены. На рисунке 8 показан индекс удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг.

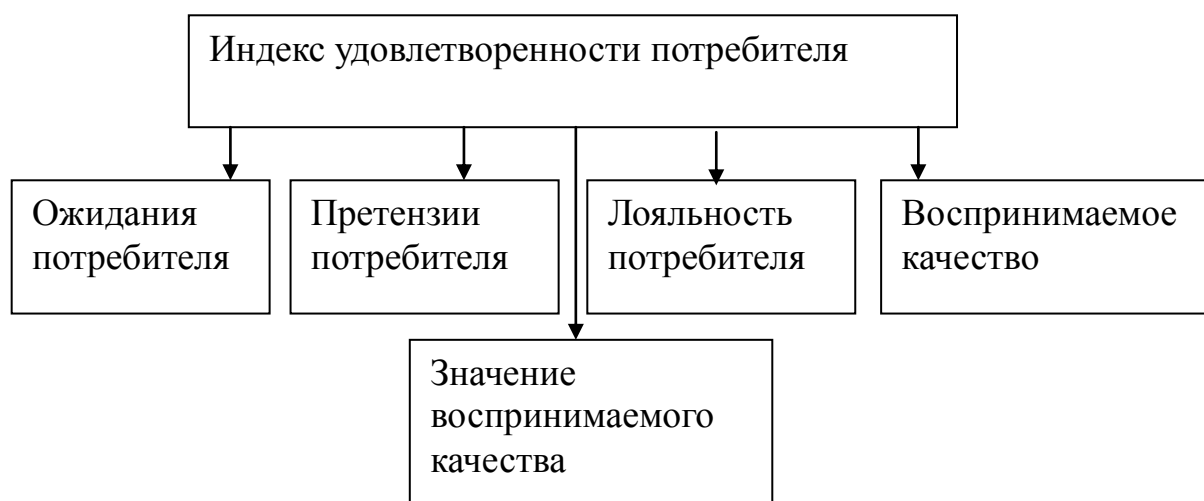


Рисунок 8 – Индекс удовлетворенности потребителей

Формула для расчета индекса удовлетворенности потребителей (CSI) – среднее между всеми элементами, участвующими в расчете (ожидания

потребителей, % жалоб потребителей, % лояльности потребителей, воспринимаемое качество, воспринимаемая ценность).

Таким образом, для анализа качества используются: финансовый отчет, отчеты участка по работе с населением, в которых указаны жалобы населения, задолженность жителей, процентное соотношение оплаты услуг, мониторинг качества (позволяет определить степень удовлетворенности потребителей).

В таблице 8 проанализированы показатели качества муниципальных услуг в сфере ЖКХ [8].

Таблица 8 – Показатели оценки управления качеством услуг ЖКХ

Показатели объема предоставленных услуг	Формула	Описание
1. Объем предоставляемых услуг (руб.) Водоснабжение куб. м.: Электроснабжение кВт.: Капитальный ремонт: Озеленение, благоустройство, Вывоз мусора	Q / N Q_v / N $Q_{\text{э}} / N$ $Q_{\text{к.р}} / N$ Q_b / N	Q – объем предоставляемых услуг; N – количество человек в МО Q _v – объем водоснабжения, Q _э – объем электроснабжения, Q _{к.р.} – объем капитального ремонта, Q _б – объемы благоустройства
Показатели состояние ЖКХ		
Показатели состояния ЖКХ, в %		
1. Коэффициент модернизации ОС (стоимость модернизации ОС к общей стоимости основных средств) %	$K_{\text{мод}} = \frac{\text{Фобн}}{\text{Фобщ}}$	Фобн - Стоимость обновленных основных средств, (млн.р в год) Фобщ – общая стоимость основных средств. (млн.р. в год)
2. Рентабельность (отношение прибыли от реализации услуг к затратам на реализацию услуг) %	$R = \frac{\text{БПр}}{З}$	Бпр - Прибыль от реализации ЖКУ, (млн.р.в год) З – затраты на реализацию (млн.р в год)
3. Собираемость платежей (отношение должников к общему количеству потребителей) %	$K = \text{Д/П}$	Д- количество должников (шт. в год), П – количество потребителей (шт. в год)

Окончание таблицы 8

Показатели качественной оценки ЖКХ потребителями	Формула	Описание
<p>Качественная оценка ЖКХ со стороны потребителей %</p> <p>1. Количество жалоб шт. (количество потребителей приходящееся на 1 жалобу шт. / год)</p> <p>Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП</p> <p>На некачественный ремонт</p> <p>На содержание и ремонт общего имущества</p> <p>На несоответствие предоставляемых услуг стандартам</p> <p>На благоустройство</p>	$Ж = \frac{Кп}{Кж}$	<p>Кп–количество потребителей ЖКУ (человек в год); Кж – количество «жалоб» за анализируемый период (шт. в год).</p>
<p>2. Удовлетворенность потребителей качеством обслуживания %</p> <p>Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП</p> <p>На некачественный ремонт</p> <p>На содержание и ремонт общего имущества</p> <p>На несоответствие предоставляемых услуг стандартам</p> <p>На благоустройство</p>	$К = Ж/У$	<p>Ж – количество жалоб, У – удовлетворенность потребителей</p>
<p>3. Отношение отключений к количеству потребителей %</p> <p>ГВС</p> <p>Электроэнергия</p> <p>Газ</p>	$К = О/П$	<p>О – отключения от услуг за неуплату, П – количество потребителей</p>

По данным показателям проводится анализ качества муниципальных услуг в сфере ЖКХ.

Таким образом, в заключение главы можно сделать следующие выводы.

Муниципальные услуги необходимы для решения вопросов местного значения в интересах населения через систему органов местного самоуправления.

Жилищно – коммунальные услуги это комплекс услуг по обслуживанию жилья, с целью обеспечения комфортных условий жизни (водоснабжение, электроснабжение, газ, благоустройств и т.д). Эти услуги должны

соответствовать критериям качества: соответствовать стандартам, быть открытыми, применять систему мониторингов, иметь достаточный уровень финансирования и применять информационные технологии. Для совершенствования сферы ЖКХ необходимо учитывать зарубежный опыт в данной сфере, например опыт Китая, где упор делается на потребителя и на качество услуг.

2 АНАЛИЗ КАЧЕСТВА УСЛУГ МУП ЖКХ Г. МЕЖГОРЬЕ

2.1 Экономическое состояние сферы ЖКХ г. Межгорье

МУП ЖКХ - муниципальное унитарное предприятие жилищно – коммунального хозяйства, основанное на праве хозяйственного ведения в городе Межгорье. В ноябре 1995 года было принято решение о создании предприятия, а с 1999 года МУП начал работать в полную силу. Это предприятие обеспечивает город Межгорье всеми коммунальными услугами. В состав предприятия входят участки: по ремонту дорог, теплоснабжения, водоснабжения, жилищно – эксплуатационный участок и так далее [12].

Виды услуг:

1. Услуги по управлению эксплуатации инженерной инфраструктуры города

2. Услуги по эксплуатации и обеспечению безопасности зданий и сооружений

3. Ремонт дорог

5. Уборка и обслуживание зданий

6. Услуги по эксплуатации инженерных систем

7. Услуги по эксплуатации тепловых сетей

8. Благоустройство территорий

9. Эксплуатация объектов газового хозяйства

10. Деятельность испытательных лабораторий

11. Оказание бытовых услуг

МУП ЖКХ г. Межгорье взаимодействует с: Администрацией г. Межгорье; федеральным государственным бюджетным учреждением здравоохранения России; ОВД по закрытому административно – территориальному образованию города Межгорье; прокуратурой ЗАТО г. Межгорье; Комитетом по управлению муниципальной собственностью ЗАТО Межгорье; комитетом республики Башкортостан по тарифам - устанавливает

тарифы на тепловую и электрическую энергию. Совет депутатов ЗАТО Межгорье – устанавливает тарифы на водоснабжение и водоотведение.

В таблице 9 показаны основные покупатели услуг МУП ЖКХ в г. Межгорье.

Таблица 9 - Основные покупатели услуг

Название	Объем закупок	Доля в объеме продаж
Администрация г.Межгорье	26 431 144 руб.	47,11%
ФГБУЗ России	12 109 859 руб.	21,58%
ОВД г.Межгорье	1 754 137 руб.	3,13%
МКОУ «Логос» г. Межгорье	1 728 680 руб.	3,08%
МБОУ СОШ №1	1 395 091 руб.	2,49%
МБОУ СОШ №2	1 332 480 руб.	2,37%
МБОУ СОШ №3	1 290 803 руб.	2,30%

В городе Межгорье 100% оборудованное центральное отопление, горячее и холодное водоснабжение, канализация. Теплоснабжение обеспечивает 16 мини котельных, их обслуживанием занимается МУП ЖКХ. ГВС и отопление осуществляют 11 мини котельных (7 котельных обслуживают жилую часть, 4 – промышленную).

Нормативно – правовые документы:

Постановление главы Администрации ЗАТО г. Межгорье от 28 марта 2012 г. №236 « О перечне муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями»;

Постановление правительства РФ от 27.08.2012 №857 «Об особенностях применения правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

Постановление правительства РФ от 06.05.2011 № 354 « О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

На рисунке 9 показаны факторы, влияющие на качество муниципальных услуг.

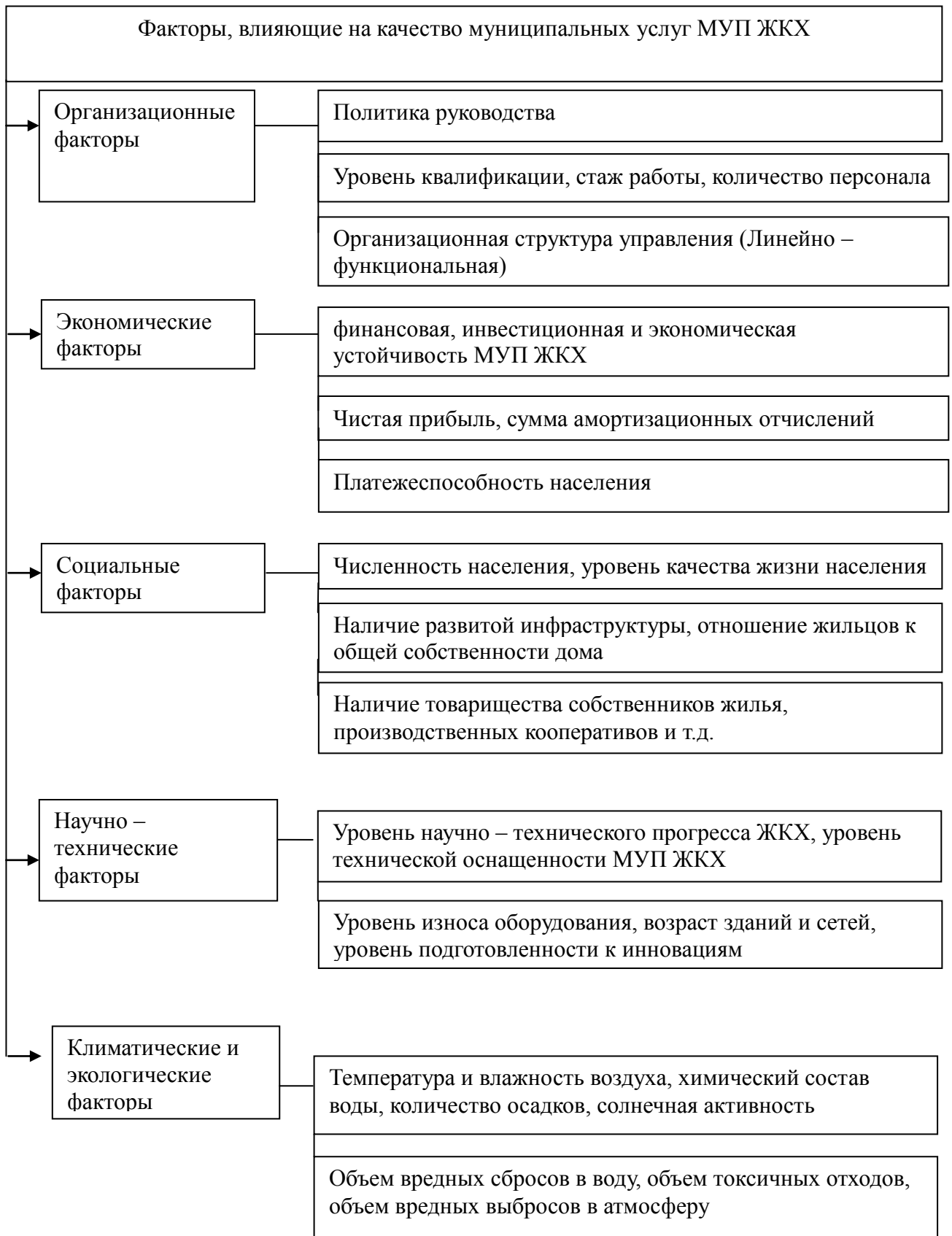


Рисунок 9 – Факторы, влияющие на качество услуг МУП ЖКХ г. Межгорье
 Социальные факторы, влияющие на качество муниципальных услуг МУП ЖКХ - Численность населения города – 16 019 человек

Инфраструктура города находится на высоком уровне, т.к. постоянно реализуются программы развития города.

Экологические факторы, влияющие на качество муниципальных услуг - МУП ЖКХ г. Межгорье не является грязным предприятием, т.к. располагается на территории Южно – Уральского заповедника. Соответственно нет вредных выбросов в воду, атмосферу и отсутствуют токсичные отходы.

На рисунке 10 представлен отраслевой состав деятельности МУП ЖКХ.

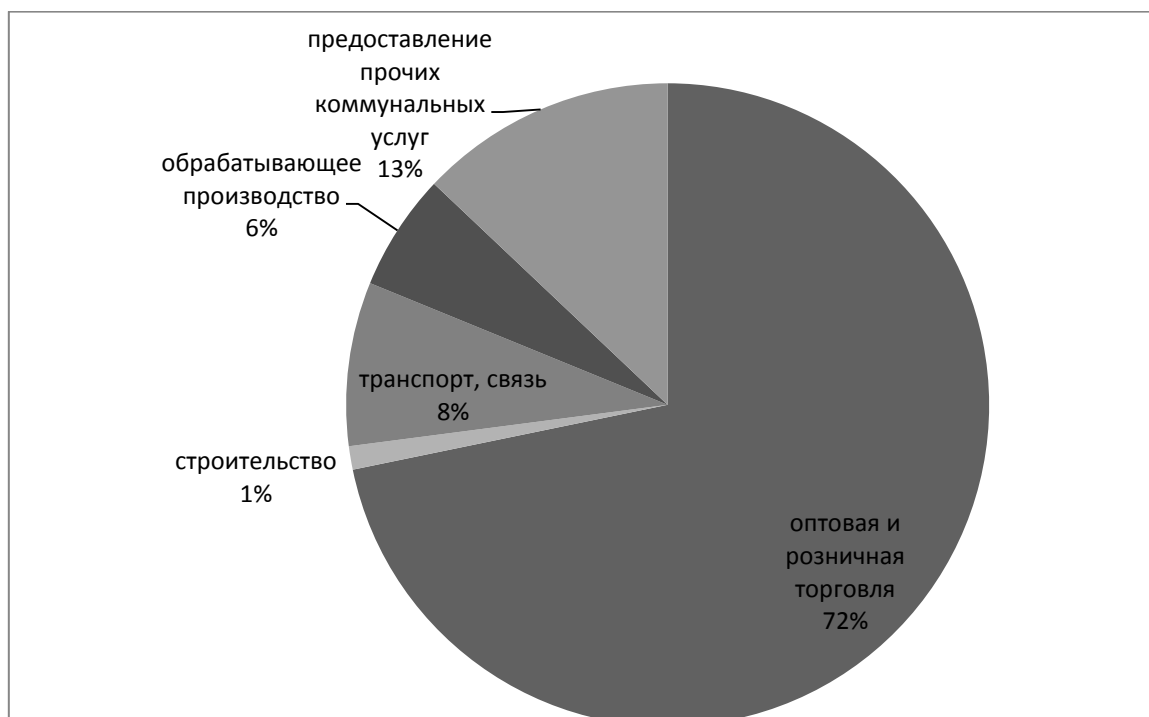


Рисунок 10 – Отраслевой состав деятельности МУП ЖКХ

Большую долю занимает оптовая и розничная торговля.

За 2016 год розничный товарооборот составил 432,0 млн. руб., что составляет 99,8% к урону прошлого года.

Организационные факторы, влияющие на качество услуг МУП ЖКХ (организационная структура).

На рисунке 11 изображена структура администрации г. Межгорье.



Рисунок 11 – Структура администрации

На рисунке 12 представлена организационная структура МУП ЖКХ г. Межгорье.

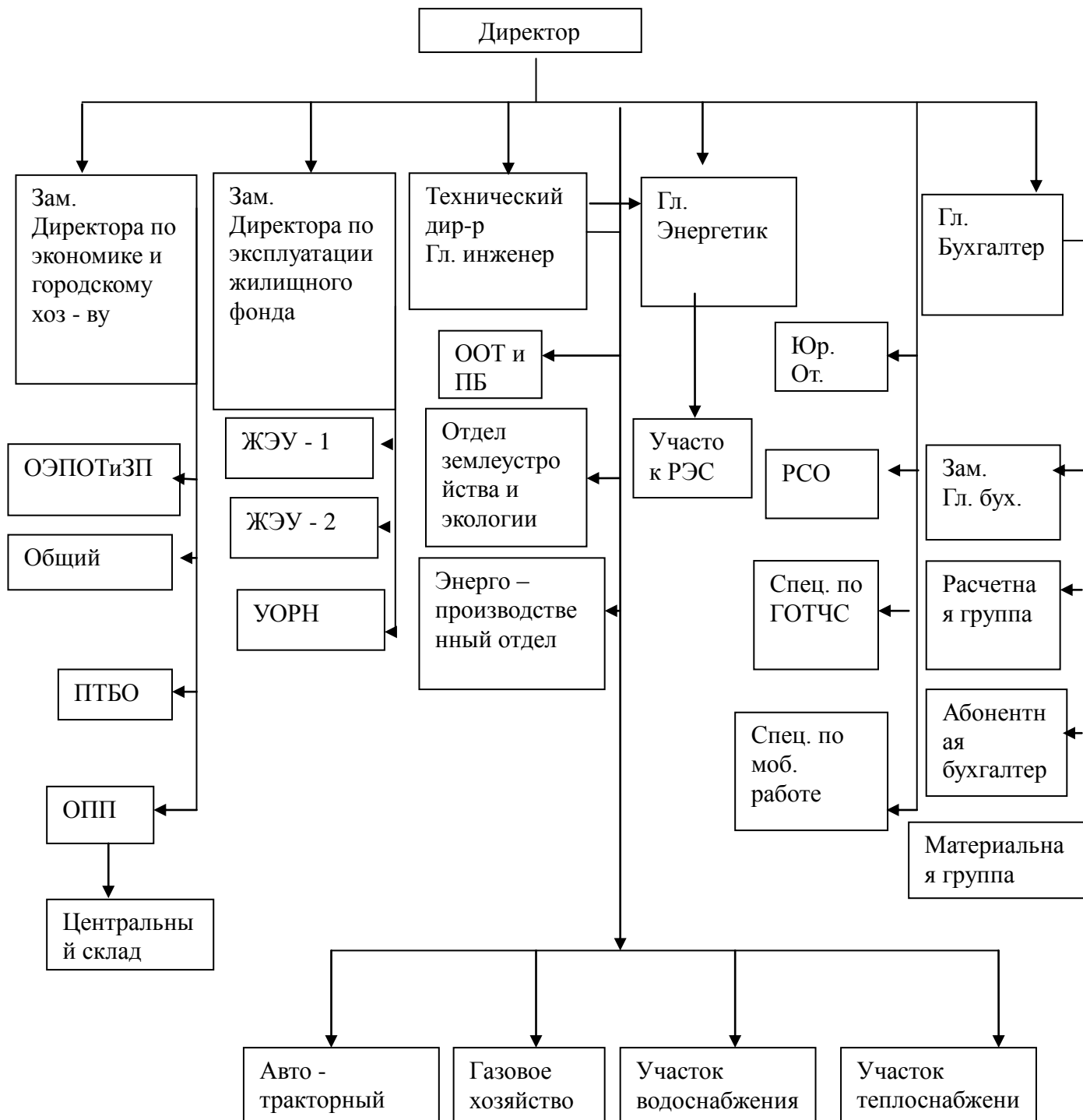


Рисунок 12 – Структура МУП ЖКХ г. Междорье

В МУП ЖКХ г. Междорье действует линейно – функциональная структура, ступенчатая иерархическая (штабная).

Плюсы данной структуры:

1) Высокий уровень знаний функциональных руководителей

2) Улучшение управления в функциональных областях

3) Формализация и стандартизация процессов (представление требований к деятельности предприятия)

Минуты: высокий уровень централизации, не способствует нововведениям, конфликты между отделами, высокая нагрузка на высшее руководство.

Штатная численность административного персонала – 134 человек, штатная численность инженеров – 17 человек, штатная численность рабочих – 387 человек.

Экономический фактор, влияющий на качество услуг МУП ЖКХ.

В таблице 10 изображены показатели, составляющие экономический фактор [13].

Таблица 10 – Экономический фактор

	2013 год	2014 год	2015 год
Основные средства	495 725	464 968	432 851
Оборотные активы	737 475	736 862	717 105
Уставной капитал	69 797	69 797	69 797
Нераспределенная прибыль	593 490	566 196	559 682
Кредиторская задолженность	53 175	79 675	66 721
Дебиторская задолженность	166 949	183 411	200 157
Налоговые активы	7 145	7 074	6 917
Запасы сырья, материалов	24 492	29 657	23 007
Денежные средства	6 611	3 138	4 791
Убыток	186 473	213 133	217 805
Задолженность по налогам	8 622	7 878	9 551
Выручка	369 174	374 322	384 560
Себестоимость	420 587	442 016	434 052
Валовой убыток	51 413	67 694	49 492
Прочие доходы	22 467	50 566	52 932
Прочие расходы	9 940	14 073	8 758
Чистая прибыль	31 850	26 660	4 672

Кредиторская задолженность растет, убыток растет, чистая прибыль уменьшается с каждым годом.

В таблице 11 показано относительное и абсолютное отклонение экономических показателей [13].

Таблица 11 – Относительное и абсолютное отклонение показателей

2013, 2014	Отн. - е отклонение	Абс. - е отклонение	2014, 2015	Отн. - е отклонение	Абс. – е отклонение
Осн.ср.	-6,204	-30 757	Осн.ср.	-6,907	-32 117
Активы	-0,204	-613	Активы	-2,681	-19 757
Уставный капитал	0	0	Уставный капитал	0	0
Нераспред. прибыль	-4,599	-27 294	Нераспред. прибыль	-1,150	-6 514
Кредит. задолж.	49,835	26 500	Кредит. задолж.	-16,259	-12 954
Дебит. задолж.	9,860	16 462	Налоговые активы	9,130	16 746
Сырье, материалы	21,089	5 165	Сырье, материалы	-22,423	-6 650
Денежные средства	-52,534	-3 473	Денежные средства	52,676	1 653
Убыток	14,297	26 660	Убыток	2,192	4 672
Задолж. по налогам	-8,629	-744	Задолж. по налогам	21,236	1 674
Выручка	1,394	5 148	Выручка	2,735	10 238
Себестоимость	5,095	21 429	Себестоимость	-1,802	-7 964
Валовой убыток	31,667	16 281	Валовой убыток	-26,887	-18 202
Прочие доходы	125,068	28 099	Прочие доходы	4,680	2 366
Прочие расходы	41,579	4 133	Прочие расходы	-37,794	-5 315
Чистая прибыль	-16,295	-5 190	Чистая прибыль	-82,477	-21 988

Отрицательное относительное отклонение показывает, на сколько процентов план перевыполнен, положительное относительное отклонение показывает, на сколько процентов не выполнен план.

Положительное абсолютное отклонение показывает невыполнение плана, отрицательное показывает перевыполнение.

Таким образом, уровень финансовой и экономической устойчивости МУП ЖКХ находится на низком уровне. Это влияет на качество предоставления муниципальных услуг населению.

2.2 Анализ качества муниципальных услуг МУП ЖКХ г. Межгорье

Для анализа качества муниципальных услуг на примере МУП ЖКХ г. Межгорье используются следующие группы показателей качества:

- Объем предоставляемых услуг: водоснабжение, электроснабжение, отопление, капитальный ремонт, вывоз мусора, благоустройство территорий.

- Показатели состояния ЖКХ:

Степень износа объектов жилого фонда (средневзвешенная по размерам жилого фонда степень износа всего жилого фонда);

Коэффициент модернизации ОС (стоимость модернизации ОС к общей стоимости основных средств)

- Качественная оценка ЖКХ со стороны потребителей

Количество жалоб (количество потребителей приходящееся на 1 жалобу);

Соотношение цены и качества (необходимо сравнивать ЖКХ по соотношению «цена/качество» ЖКУ.

В таблице 12 проанализированы показатели качества муниципальных услуг МУП ЖКХ [10,12,13,14].

Таблица 12 – Показатели качества муниципальных услуг

Показатели объема предоставляемых услуг	2014 г.	2015 г.	2016 г.
1. Объем предоставляемых услуг (млн. руб.)			
Водоснабжение:	4500000	4650000	5280000
Электроснабжение:	63057800	61050000	69810000
Капитальный ремонт	2977957,04	8167289,29	20946075,34
Озеленение, благоустройство, Вывоз мусора:	11397684	12400900	14912800
Итого:	81933441,04	86268189,29	110948875,34

Окончание таблицы 12

Показатели состояния ЖКХ %	2014	2015	2016
1. Коэффициент модернизации ОС (стоимость модернизации ОС к общей стоимости основных средств) %	0,795	0,942	0,932
2. Рентабельность (отношение прибыли от реализации услуг к затратам на реализацию услуг) %	7,181	5,529	7,770
3. Собираемость платежей (отношение должников к общему количеству потребителей) %	0,114	0,107	0,0885
Показатели качественной оценки ЖКХ потребителями, %	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Качественная оценка ЖКХ со стороны потребителей			
1. Количество жалоб шт.			
Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП	2002,37	5339,6	4004,75
На некачественный ремонт	2002,37	4004,75	4004,75
На содержание и ремонт общего имущества	110,475	116,08	444,97
На несоответствие предоставляемых услуг стандартам	694,47	942,29	3203,8
На благоустройство	4004,75	16019	8009,5
2. Удовлетворенность потребителей качеством обслуживания %			
Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП	0,0005	0,0002	0,0002
На некачественный ремонт	0,0005	0,0002	0,0002
На содержание и ремонт общего имущества	0,009	0,0087	0,002
На несоответствие предоставляемых услуг стандартам	0,0014	0,001	0,0003
На благоустройство	0,0002	0,0	0,0001
3. Отношение отключений к количеству потребителей %			
ГВС	0,0002	0,0002	0,001
Электроэнергия	0,003	0,006	0,012
Газ	0	0	0

Показатели объемов по каждому виду услуг увеличиваются к 2016 году. Количество жалоб возрастает и количество отключений.

В таблице 13 проведен вертикальный анализ показателей качества муниципальных услуг в МУП ЖКХ г. Межгорье.

Таблица 13 – Вертикальный анализ

Показатель объема предоставляемых услуг	2014	2015	2016
Объем предоставляемых услуг (миллионов рублей)			
Водоснабжение:	5,492	5,39	4,759
Электроснабжение:	76,96	70,768	62,921
Капитальный ремонт	3,634	9,467	18,879
Озеленение, благоустройство, Вывоз мусора:	13,911	14,375	13,441
Итого:	100%	100%	100%
Показатели состояния ЖКХ %			
1. Коэффициент модернизации ОС (стоимость модернизации ОС к общей стоимости основных средств) %	9,827	14,320	10,602
2. Рентабельность (отношение прибыли от реализации услуг к затратам на реализацию услуг) %	88,764	84,053	88,386
3. Собираемость платежей (отношение должников к общему количеству потребителей) %	1,358	1,626	1,007
Итого :	99,9 %	100%	100%

Окончание таблицы 13

Показатели качественной оценки ЖКХ потребителями	2014	2015	2016
1. Количество жалоб шт. (количество потребителей приходящееся на 1 жалобу шт. / год)			
Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП	22,717	20,209	20,362
На некачественный ремонт	22,717	15,157	20,362
На содержание и ремонт общего имущества	1,253	0,439	2,262
На несоответствие предоставляемых услуг стандартам	7,879	3,566	16,29
На благоустройство	45,343	60,628	40,724
Итого:	100%	100%	100%
2. Удовлетворенность потребителей качеством обслуживания %			
Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП	4,310	1,980	7,143
На некачественный ремонт	,310	1,980	7,143
На содержание и ремонт общего имущества	77,586	86,138	71,429
На несоответствие предоставляемых услуг стандартам	12,069	9,901	10,714
На благоустройство	1,724	0	3,517
Итого:	99,99%	99,99%	100%
3. Отношение отключений к количеству потребителей %			
ГВС	6,25	3,226	7,692
Электроэнергия	93,75	96,774	92,307
Газ	0	0	0
Итого:	100%	100%	100%

Вертикальный анализ показывает структуру и долевые пропорции.

На рисунке 13 показана структура показателей МУП ЖКХ по объемам.

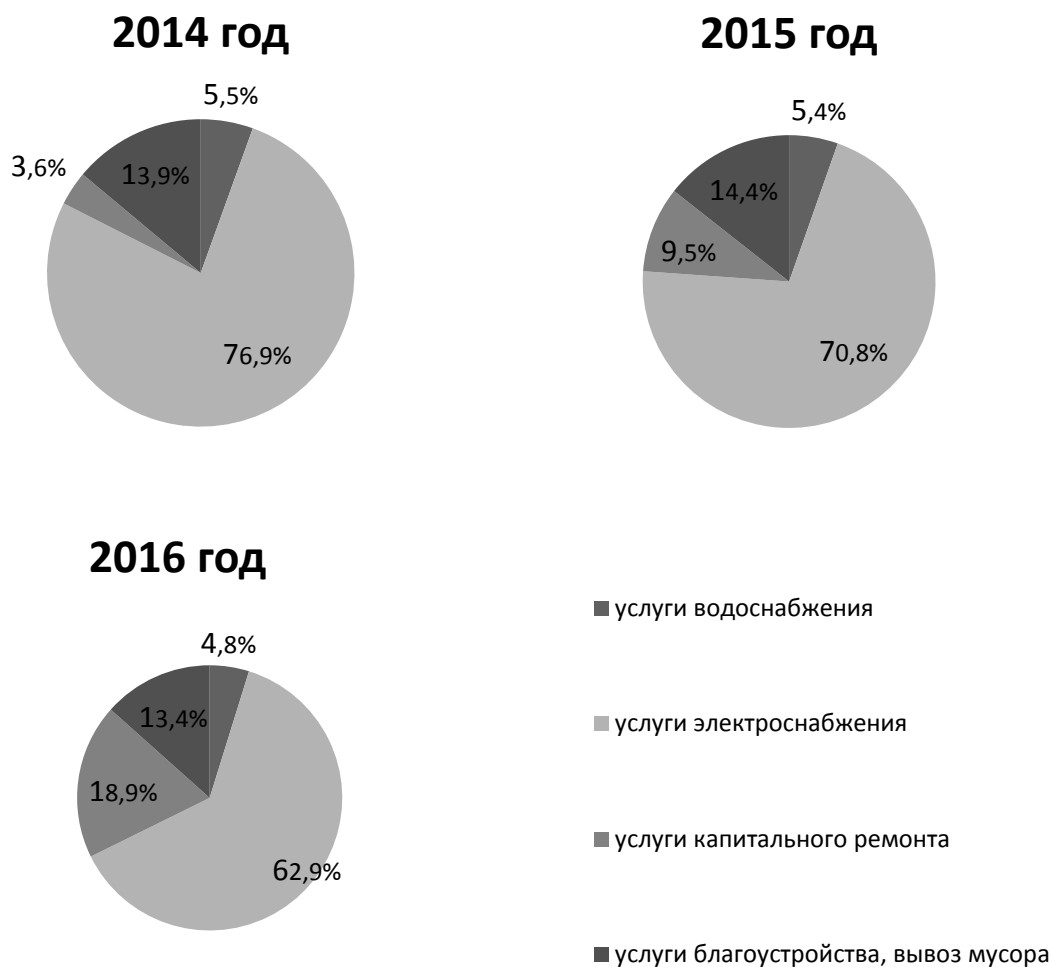


Рисунок 13– Вертикальный анализ показателей МУП ЖКХ по объемам предоставления услуг

Как видно из вертикального анализа наибольшую долю составляют услуги электроснабжения, в 2016 году это 63%, а наименьшую долю услуги водоснабжения - 5%. Услуги капитального ремонта 19%, благоустройство и вывоз мусора – 13%. Доля благоустройства и вывоза мусора сократилась к 2016 году.

На рисунке 14 показана динамика жалоб в МУП ЖКХ.

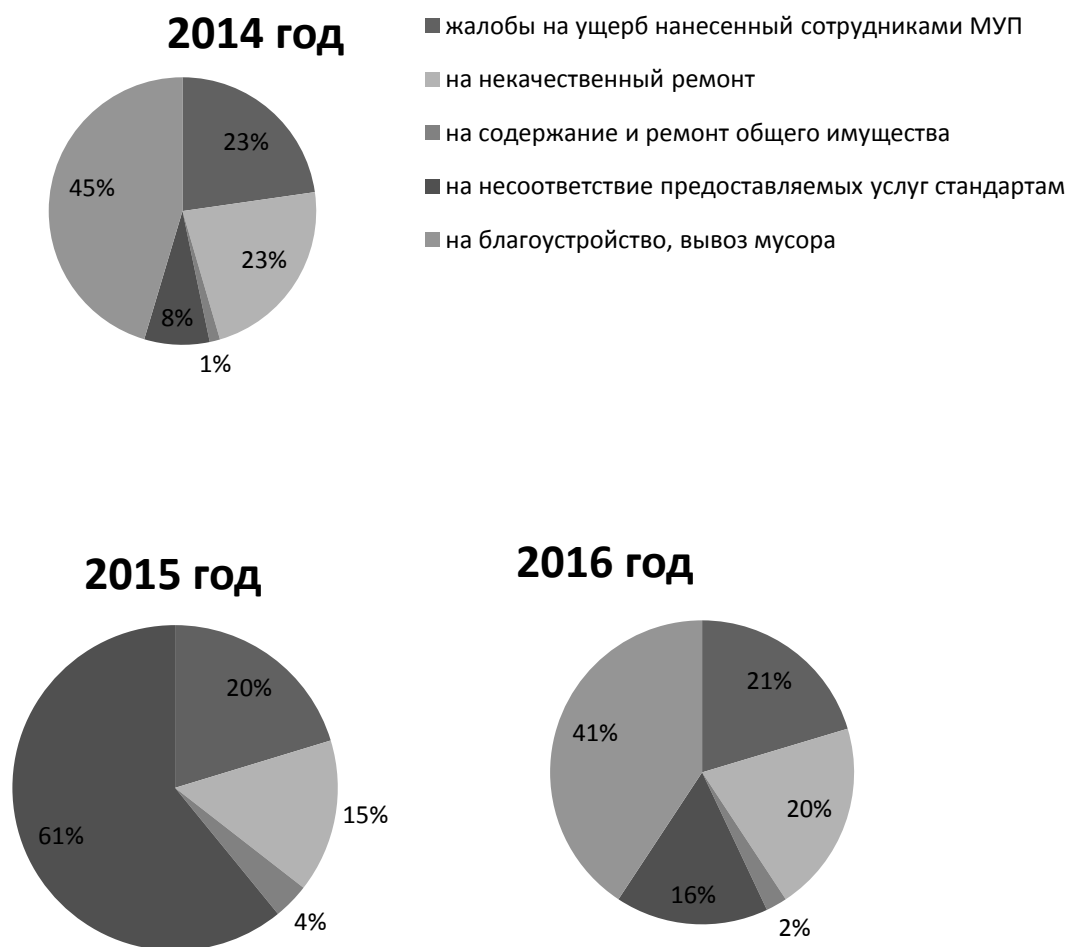


Рисунок 14 – Вертикальный анализ жалоб МУП ЖКХ

Больше всего жалоб на благоустройство и вывоз мусора – 41%, меньше всего на содержание и ремонт общего имущества.

В таблице 14 приведен горизонтальный анализ.

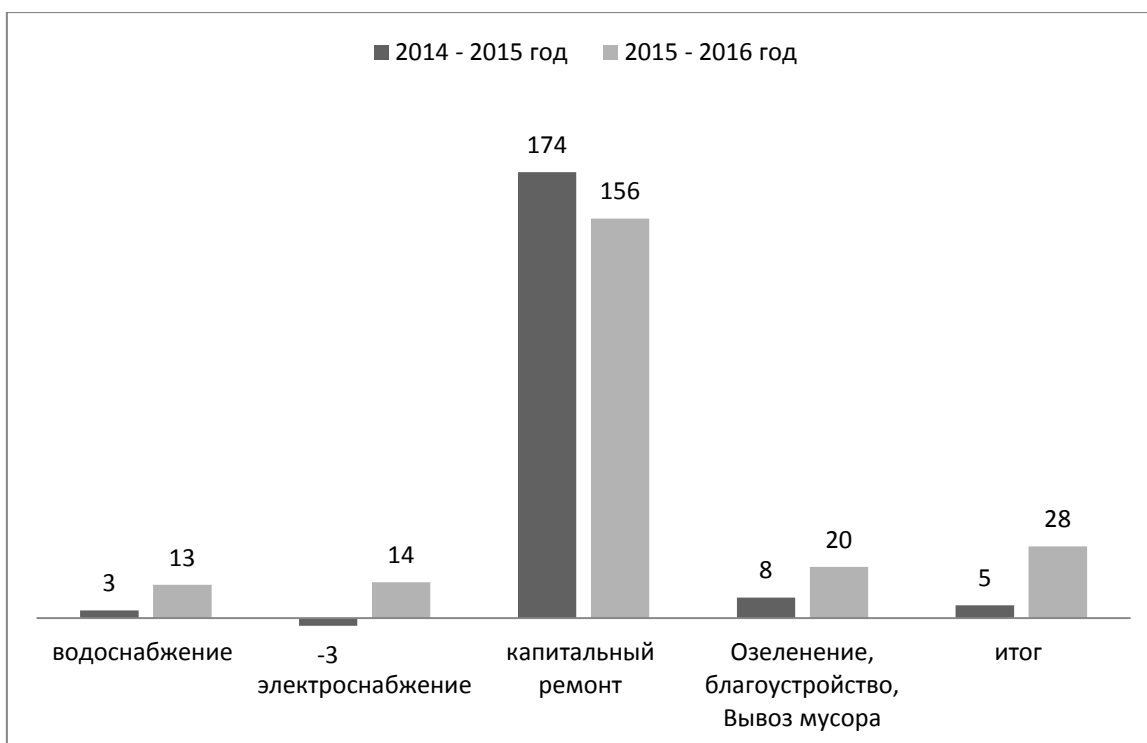
Таблица 14 – Горизонтальный анализ, в %

Показатель	2014- 2015	2015 - 2016
Объем предоставляемых услуг (млн рублей)		
Водоснабжение:	3,33	13,548
Электроснабжение:	-3,18	14,349
Капитальный ремонт	174,258	156,463
Озеленение, благоустройство, Вывоз мусора	8,802	20,256
Итого:	5,291	28,609

Окончание таблицы 14

Показатели состояния ЖКХ %	2014 – 2015 год	2015 – 2016 год
1. Коэффициент модернизации ОС (стоимость модернизации ОС к общей стоимости основных средств) %	18,491	-1,062
2. Рентабельность (отношение прибыли от реализации услуг к затратам на реализацию услуг) %	-23,005	40,532
3. Собираемость платежей (отношение должников к общему количеству потребителей) %	-6,140	17,29
Итого :	- 18,69	33,642
1. Количество жалоб шт. (количество потребителей приходящееся на 1 жалобу шт. / год)		
Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП	166,664	-24,999
На некачественный ремонт	100	0
На содержание и ремонт общего имущества	5,074	283,330
На несоответствие предоставляемых услуг стандартам	35,685	239,976
На благоустройство	300	-50
Итого:	199,755	-25,562
2. Удовлетворенность потребителей качеством обслуживания %		
Жалобы на ущерб, нанесенный сотрудниками МУП	-60	0
На некачественный ремонт	-60	0
На содержание и ремонт общего имущества	-3,333	-77,011
На несоответствие предоставляемых услуг стандартам	-28,571	-70
На благоустройство	-100	0
Итого:	-12,931	72,277
3. Отношение отключений к количеству потребителей %		
ГВС	0	400
Электроэнергия	100	100
Газ	0	0
Итого:	93,75	109,677

На рисунке 15 показан горизонтальный анализ показателей по объемам предоставления услуг в МУП ЖКХ.



Рисункок 15 – Темпы прироста показателей по объемам предоставления в МУП ЖКХ, в %

Темпы прироста водоснабжения в 2015- 2016 году увеличились по сравнению с предшествующим периодом и стали составлять 13%, тогда как в 2014 – 2015 году составляли 3%, электроснабжение так же увеличилось до 14 %, капитальный ремонт уменьшился в 2015 – 2016 году по сравнению с предыдущим периодом до 156%, темпы прироста озеленения возрасли.

На рисунке 16 показаны темпы прироста показателей состояния ЖКХ в %.

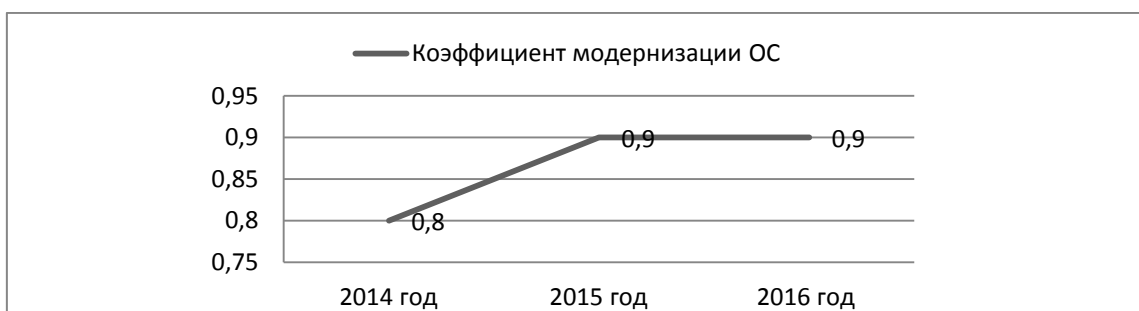


Рисунок 16 – Темпы прироста показателей состояния ЖКХ

Наблюдается снижение показателей модернизации основных средств в

2015 – 2016 году на – 1,1%, по сравнению с предшествующим периодом.

На рисунке 17 показана динамика рентабельности МУП ЖКХ в %.

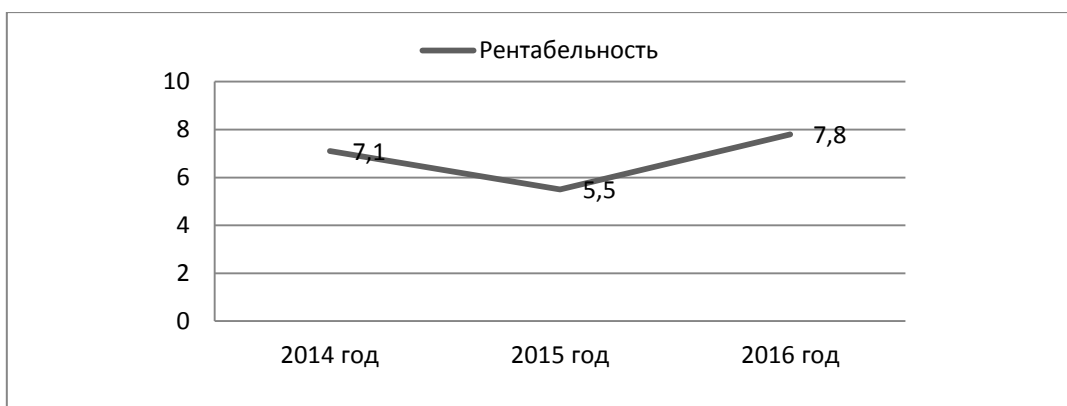


Рисунок 17 – Показатели рентабельности

В 2014 – 2015 году наблюдалось снижение показателей рентабельности до – 23% , тогда как в 2015 – 2016 году они повысились до 40,5%.

На рисунке 18 показана динамика собираемости платежей в %.



Рисунок 18 – Показатели собираемости платежей

Собираемость платежей в 2014 – 2015 году так же находилась на низком уровне – 18,7%, а в 2015 – 2016 году данный показатель повысился до 33,6 %.

На рисунке 19 показана динамика показателей качественной оценки ЖКХ.

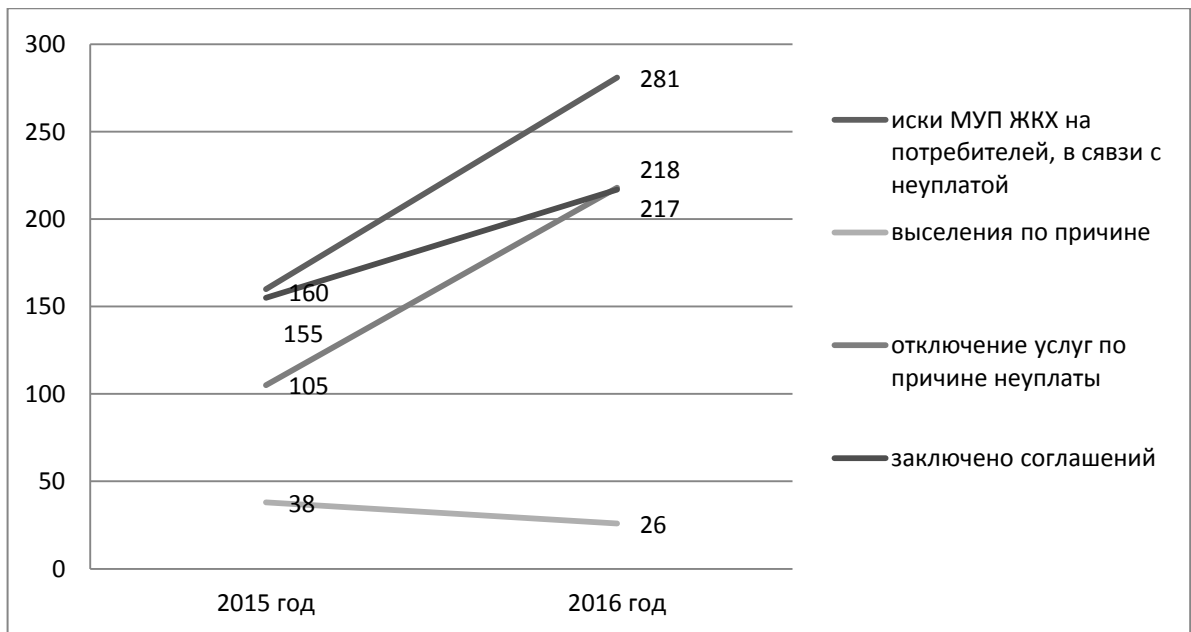


Рисунок 19 - Динамика удовлетворенности потребителей

Количество исков МУПа возрастает, растет количество соглашений на продление срока оплаты услуг, растет количество случаев отключений услуг из – за неуплаты.

На рисунке 20 показана динамика жалоб в 2015, 2016 году.

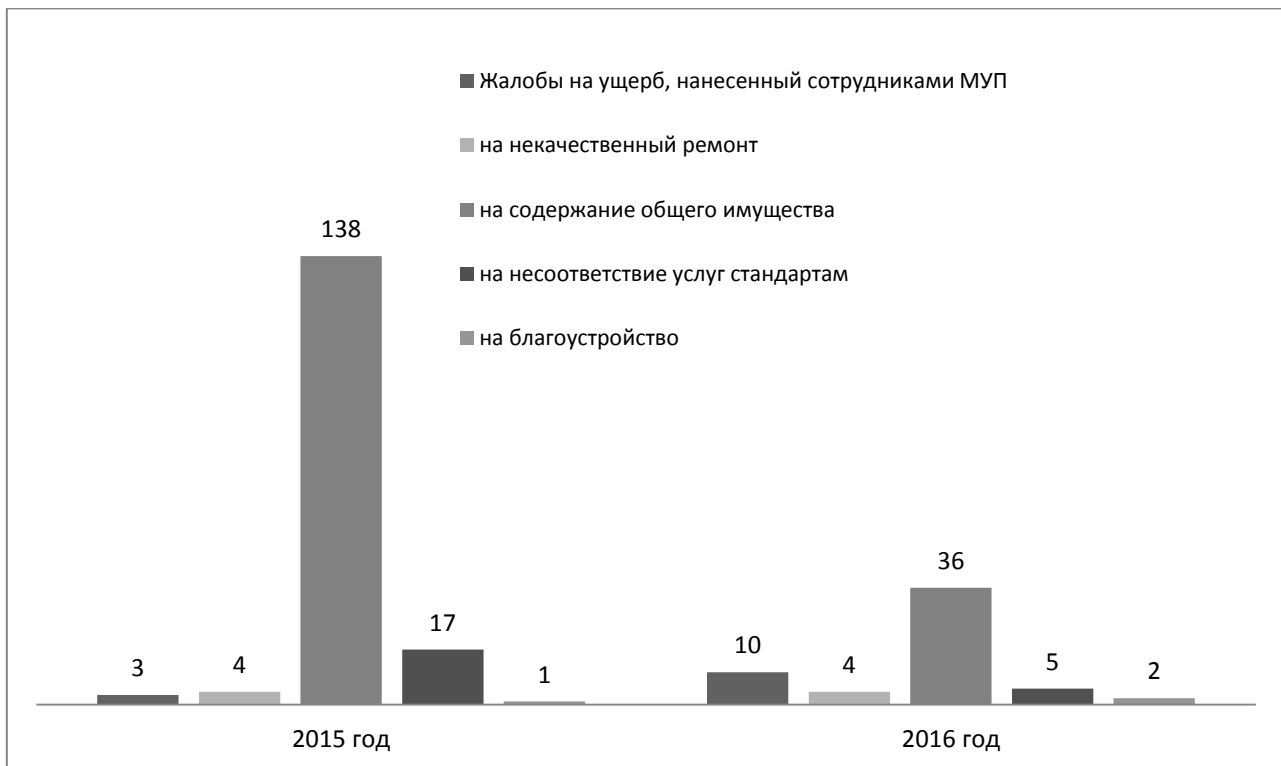


Рисунок 20 – Динамика жалоб

Возрастает количество жалоб на несоответствие услуг стандартам качества. Остальные жалобы сокращаются.

На рисунке 21 показаны темпы прироста удовлетворенности потребителей.

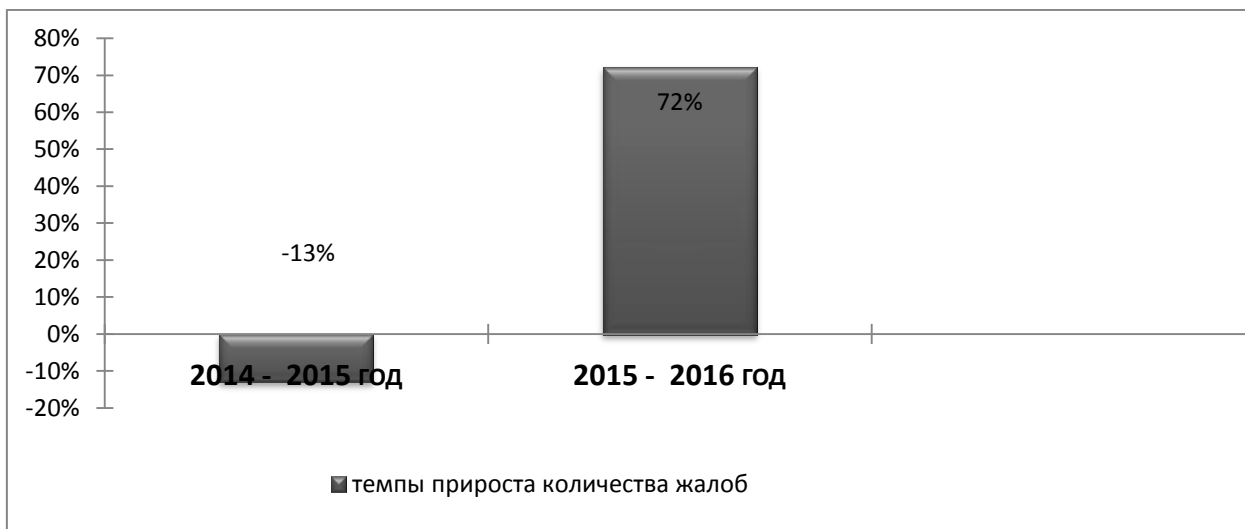


Рисунок 21 – Темпы прироста удовлетворенности потребителей

Темпы прироста жалоб в 2014 – 2015 году снизились и составляли -13%, а в 2015 – 2016 году данный показатель увеличился до 72%.

Темпы роста в 2015 – 2016 году составляют 110% это значит, что исследуемый показатель увеличился и темпы прироста составляют 10%.

На рисунке 22 изображена структура тарифов.

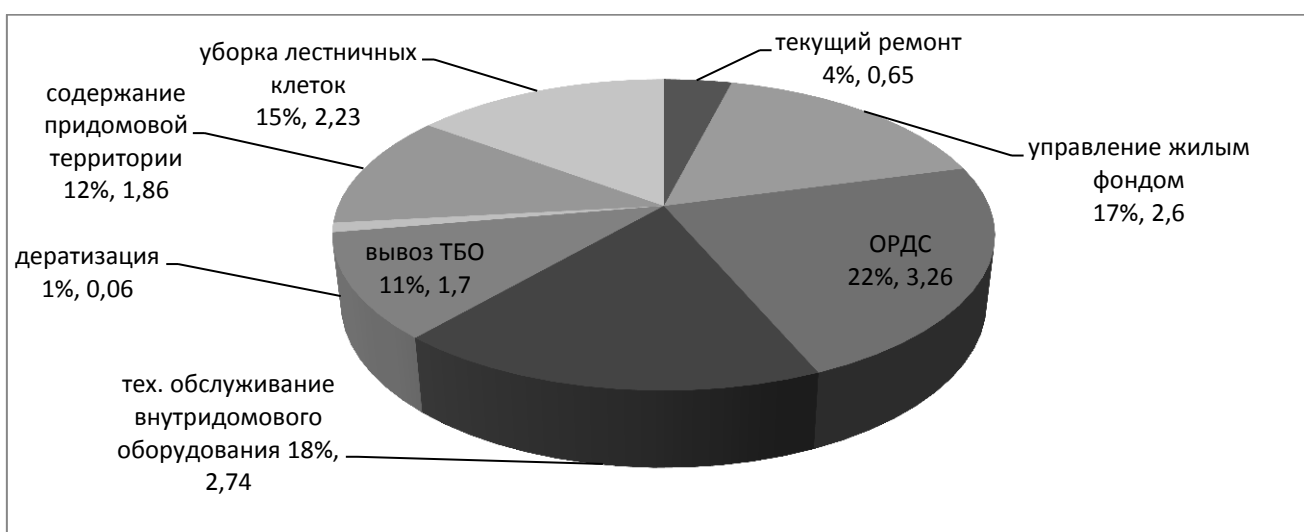


Рисунок 22 – Структура тарифа на содержание и ремонт жилья на 2016 год

В таблице 15 показано как изменяются тарифы на услуги.

Таблица 15 – Тарифы

Наименование услуги	2014 год	2015 год	2016 год
Теплоснабжение	1 306, 31 руб./1 Гкал.	1 361, 17 руб./ 1 Гкал	1 540, 84 руб./1 Гкал.
Горячее водоснабжение	117,39 руб./ 1 куб.м.	122, 31 руб./ 1 куб.м.	138, 85 руб./1 куб.м.
Холодное водоснабжение	32,33 руб./ 1 куб. м.	33, 68 руб./ 1 куб.м.	38,52 руб./ 1 куб.м.
Водоотведение	62,15 руб./1 куб.м.	64,76 руб./ 1 куб.м	74,08 руб./ 1 куб.м.
Цена за газ	6,44 руб./ 1 куб. м.	5,93 руб./ 1 куб.м.	6,37 руб./ 1 куб.м.
Цена за газ для отопления и др.	4,53 руб./1 куб. м.	4 554, 51руб./1куб.м.	4 896,10руб./1 куб.м.
Электроснабжение (электроплиты)	1,58 руб./кВт.	1,65 руб./кВт.	1,79 руб./кВт.

С каждым годом цены на услуги значительно повышаются. В связи с этим растет задолженность потребителей. В таблице 16 показаны должники по жилому фонду.

Таблица 16 – Должники по жилому фонду

2015 год	2016 год
Должники по жилому фонду	
1 711 потребителей 84 507 494 руб.	1 491 потребитель 55 877 131 руб.
Должники свыше 6 месяцев	
1 204 потребителя 109 118 026 руб.	1 082 потребителя 109 416 134
Долг погасили полностью	
47 потребителей 658 864 руб.	34 потребителя 494 054 руб.

На рисунке 23 показаны должники по ЖКХ за 2015, 2016 года.

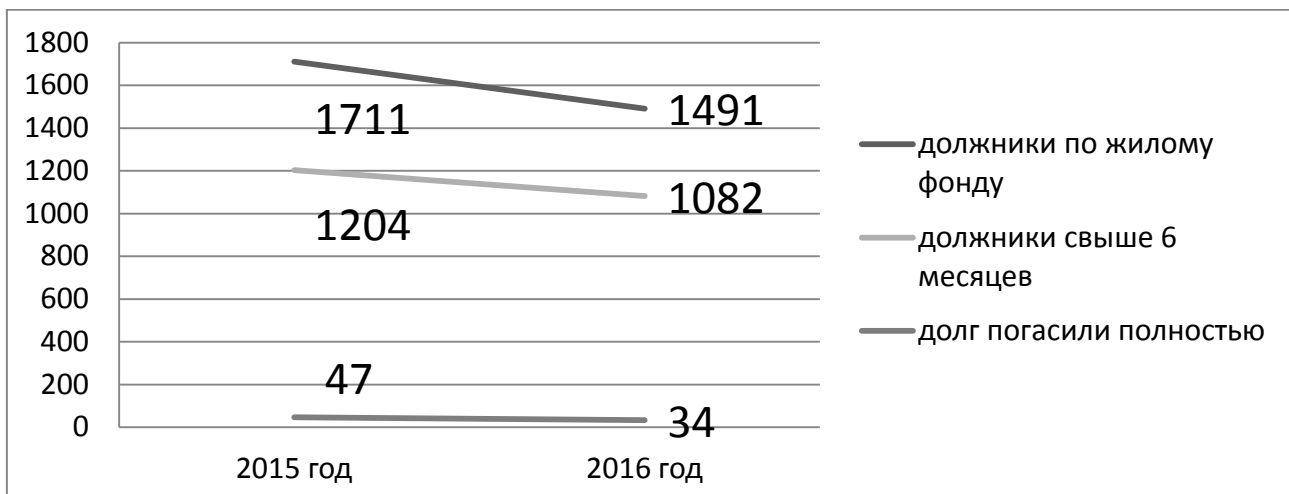


Рисунок 23 – Должники по ЖКХ

В связи с повышением количества должников растет и количество отключений услуг и заключенных соглашений на погашение задолженности. В таблице 17 показано количество исков и отключений за 2015, 2016 год.

Таблица 17 – Количество исков, отключений, соглашений

Показатели	2015год	2016 год
Иски МУП ЖКХ на потребителей в связи с неуплатой	160	281
Выселений по причине неуплаты	38	26
Отключений услуг по причине неуплаты	ГВС – 4; Электроэнергия- 101; Газ – 0	ГВС – 18; Электроэнергия – 200; Газ – 0
Заключено соглашений на погашение задолженности	155	217

Растут иски, связанные с неуплатой услуг и количество отключений услуг в связи с неуплатой.

На рисунке 24 показана динамика изменения исков и отключений по причине неуплаты.

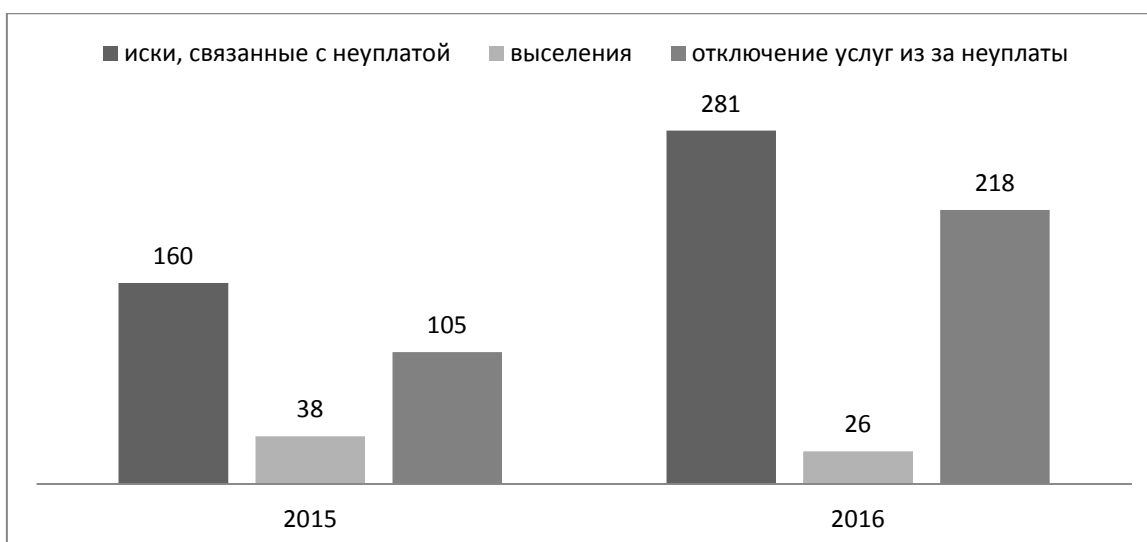


Рисунок 24 – Динамика изменения исков и отключений по причине неуплаты

В связи с возникновением перечисленных проблем поступает множество жалоб от населения

В таблице 18 рассмотрены жалобы и заявления за 2015 и 2016 г.

Таблица 18 – Жалобы и заявления населения

Жалобы	2015 год	2016 год
Жалобы на ущерб ремонту жителей сотрудниками МУП	3	10
На некачественный ремонт	4	4
На содержание и ремонт общего имущества (крыши, подвал и т.д.)	138	36
На несоответствие качества предоставляемых услуг стандартам	17	5
На благоустройство	1	2
Заявления		
На ремонт жилья в связи с протечкой крыш, неисправный труб и т.д.	41	53
Благоустройство	9	4
На обработку помещений химикатами, дератизация	4	3

Увеличивается количество жалоб на ущерб ремонту жителей, сотрудниками МУП. Увеличивается количество заявлений на ремонт жилья в связи с протечкой крыш, неисправных труб, что связано с некачественным предшествующим ремонтом. Количество жалоб на не соответствие качеству уменьшается.

На рисунке 25 показана динамика жалоб.



Рисунок 25 – Динамика жалоб

В 2015 году больше всего жалоб на несоответствие качества предоставляемых услуг стандартам, а в 2016 году жалоб на ущерб ремонту жителей сотрудниками МУП.

В настоящее время актуальным вопросом для города Межгорье является обращение с отходами, так как исходя из вертикального анализа показателей объема предоставления муниципальных услуг, показатели вывоза мусора увеличиваются с каждым годом. В межгорье не перерабатывают отходы, а используют захоронение, что вызывает множество экологических проблем, таких как: загрязнение подземных вод, атмосферы, при разложении могут образоваться токсичные вещества.

Таким образом, что бы снизить экологическую нагрузку необходимо управление процессами захоронения и введение в эксплуатацию завода по переработке отходов.

В Республике Башкортостан схема обращения с твердыми бытовыми отходами делится на 5 зон.

- 1) Центральная зона – Уфа и 14 регионов;
- 2) Северная зона – 14 районов;
- 3) Южная зона – Салават, Стерлитамак, Кумертау, Сибай и 18 районов;
- 4) Западная зона – 11 районов;
- 5) Зато Межгорье

На рисунке 26 показаны полигоны в Республике Башкортостан к 2026 году.

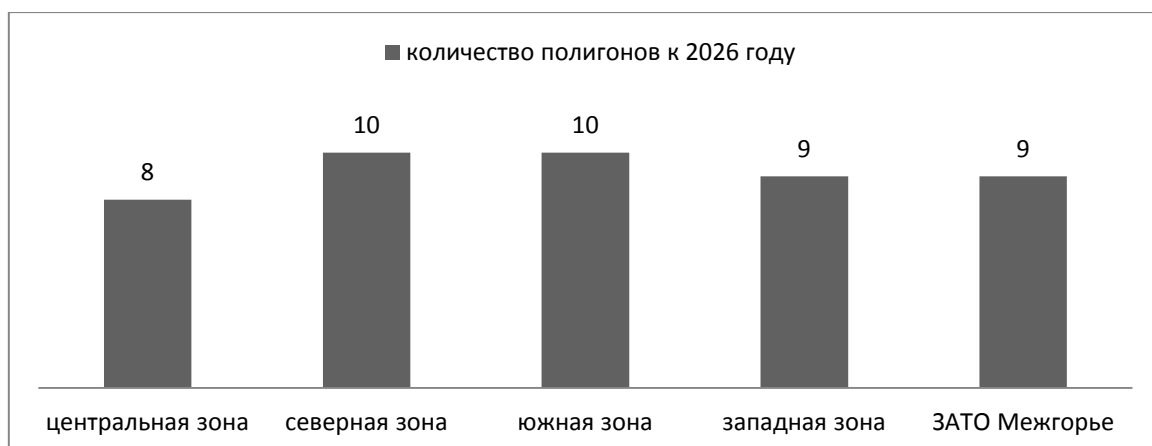


Рисунок 26 – Полигоны в Республике Башкортостан

В Межгорье будет к 2026 году 9 новых полигонов.

На рисунке 27 показан объем захоронения отходов.

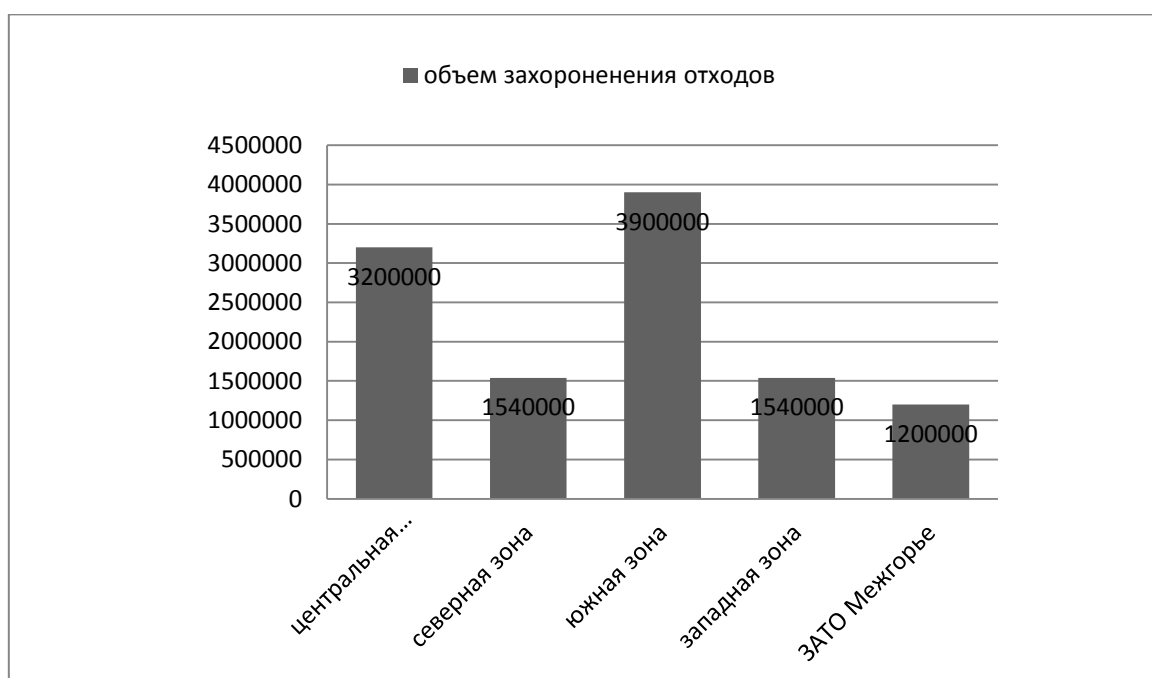


Рисунок 27 – Объем захоронения отходов

В межгорье к 2026 году будет функционировать 9 новых полигонов. Объемы захоронения будут составлять 1,2 миллиона тонн.

Размещение отходов осуществляет МУП ЖКХ города Межгорье. Так как отсутствует система раздельного сбора мусора и линия по переработке,

происходит захоронение отходов ТБО на полигоне, который находится на расстоянии 4 километров от города Межгорье.

В таблице 19 показаны характеристики полигона.

Таблица 19 – Характеристики полигона в городе Межгорье

Показатель	Характеристика
Площадь полигона	88420 кв.м.
Вместимость полигона	962000 куб.м.
Лимит размещения с 2016 – 2017 год	40145 куб.м. в год
К 2017 году накоплено мусора	715510 куб.м. отходов
Остаточный срок эксплуатации полигона	6 лет

Исходя из данных таблицы, необходимо построить полигон по переработке отходов, так как возрастает количество отходов, а через 6 лет заканчивается срок эксплуатации полигона. Расширение полигона затруднительно, так как находится на территории заповедника.

В таблице 20 показаны сильные и слабые стороны, возможности и угрозы МУП ЖКХ г. Межгорье.

Таблица 20 - SWOT анализ МУП ЖКХ г. Межгорье

S – сильные стороны	W – слабые стороны
<ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличивается рентабельность предприятия МУП ЖКХ 2. Прирост объемов предоставления услуги водоснабжения; электроэнергии; озеленения 3. Уменьшается количество должников 4. Увеличивается количество соглашений на погашение задолженностей 5. Ведутся работы по реконструкции водоотведения 6. Реализуется программа капитального ремонт 7. Активно ведется благоустройство территорий 8. Проводится программа «Проведение ремонта дворовых территорий многоквартирных домов» 9. Муниципальная программа по приведению состояния автомобильных дорог к нормативным требованиям. 10. Ведутся работы по благоустройству парков, автомобильных стоянок 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Уменьшается коэффициент собираемости платежей 2. Отрицательный прирост коэффициента модернизации ОС 3. Постоянно растут тарифы на услуги МУП ЖКХ 4. Растет количество исков МУП ЖКХ на потребителей в связи с неуплатой услуг 5. Увеличивается количество отключений от услуг из-за неуплаты 6. Растут жалобы в 2016 году они составляют 117 штук, больше всего на качество услуг и не соответствие стандартам 7. Прирост количества жалоб составляет 72% в 2015 – 2016 году 8. Применяются устаревшие технологии, оборудование 9. Высокий уровень износа сооружений и сетей 10. Отсутствие конкуренции 11. Качество услуг не соответствует ожиданиям

Окончание таблицы 20

S – сильные стороны	W – слабые стороны
	12. Увеличивается количество самовольных подключений к услугам, после их отключения 13. Растет показатель вывоза мусора 14. Отсутствие заводов по переработке мусора
O – возможности 1. Что бы увеличить собираемость платежей необходимо напоминать о просрочке, повысить пени за неуплату, поощрения для тех, кто платит во время. 2. Замена старого оборудования на новое, соответствующее требованиям энергосбережения 3. Покупка качественного оборудования и материалов 4. Создание частных организаций, предоставляющих услуги в сфере ЖКХ 5. Проводить мониторинг и опрос жителей относительно качества услуг 6. Что бы сократить задолженность потребителей – предоставлять им дотации, заключать соглашения на рассрочку оплаты 7. Оперативно реагировать на жалобы, проводить их мониторинг, чтобы не повторять ошибки 8. Для борьбы с самовольными подключениями - обращение МУП ЖКХ в суд. 9. Создать завод по переработке мусора и ТБО	T – угрозы 1. Снижение качества экологии 2. Рост числа аварий 3. Поломка оборудования

Таким образом, в заключение главы можно сделать следующие выводы.

МУП ЖКХ обеспечивает город Межгорье всеми коммунальными услугами. В состав предприятия входят участки: по ремонту дорог, теплоснабжения, водоснабжения, жилищно – эксплуатационный участок и т.д.

На предприятие воздействуют такие факторы как:

Организационный фактор – организационная структура (линейно – функциональная);

Экономический фактор – финансовая, экономическая устойчивость (кредиторская задолженность растет, убыток предприятия растет, чистая прибыль уменьшается, то есть, уровень финансовой устойчивости находится на низком уровне).

Социальный фактор – численность населения 16019 человек, уровень качества жизни, инфраструктура города находится на высоком уровне, т.к. постоянно реализуются программы развития города.

Экологический фактор – нет вредных выбросов в воду, атмосферу и отсутствуют токсичные отходы, т.к. находится на территории заповедника.

3 НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (на примере МУП ЖКХ Г. МЕЖГОРЬЕ)

3.1 Рекомендации по повышению качества муниципальных услуг МУП ЖКХ

В МУП ЖКХ г. Межгорье множество проблем, которые необходимо в кратчайшие сроки решить.

Применяются устаревшие технологии и оборудование, не соответствующие требованиям энергосбережения.

Высокий уровень износа сооружений и сетей;

Отсутствие конкуренции;

Не соответствие технологий очистки современным требованиям к качеству воды. При дезинфекции используется хлор (хлор обладает высокой токсичностью, при этом не достаточно эффективен);

Качество питьевой воды зависит не только от степени подготовки воды и содержания, но и от состояния водопроводных сетей. По причине высокой степени износа водопроводных сетей санитарно – химическое состояние воды ухудшается.

Качество услуг не соответствует ожиданиям потребителей.

Повышаются тарифы на услуги ЖКХ, при этом уровень заработной платы не увеличивается, вследствие чего, растет задолженность потребителей услуг МУП ЖКХ в городе Межгорье и поступает много жалоб. Так же, по причине не способности большей части населения оплачивать коммунальные услуги, растет процент самовольных подключений (при отключении коммунальных услуг за долги). Растет количество случаев не санкционированного вмешательства в работу индивидуальных приборов учета и повышается процент предоставления заниженных показателей по счетчикам (при этом в квартиру для проверки контролеров не пускают). В результате этого МУП ЖКХ несет убытки.

На рисунке 28 показаны направления совершенствования.



Рисунок 28 – Повышение качества муниципальных услуг

Правовая основа это нормативно – правовая база обеспечивающая работу предприятия (законодательная база, регламенты, инструкции).

Оптимизация муниципальных услуг – проверка состояния муниципальных услуг (необходимы для создания регламентов)

Мониторинг качества муниципальных услуг – оценка эффективности предоставляемых услуг. Показывает уровень удовлетворенности населения и повышение доступности услуг.

Стандартизация муниципальных услуг – четкие нормативы по срокам, нормам, система контроля и санкций за нарушения норм (это устранил дублирование действий).

Оптимизация предоставления услуг – формирование единого перечня муниципальных услуг. Он служит для оценки эффективности мероприятий по оптимизации муниципальных услуг.

Единое окно – данный принцип рассчитан на ограничение участия потребителя в сборе информации (снижение задержки решения вопросов, т.е. сокращаются сроки предоставления услуги, снижение коррупции).

Аутсорсинг услуг – передача предприятием некоторых функций на обслуживание другой организации специализирующейся на данных функциях (возможность освободить ресурсы для совершенствования деятельности предприятия, снижение затрат).

На рисунке 29 показаны проблемы МУП ЖКХ г. Межгорье и пути их решения.



Рисунок 29 – Проблемы МУП ЖКХ и пути их решения

Рекомендации по повышению качества муниципальных услуг:

Что бы понизить процент износа сетей и сооружений, необходима реконструкция и замена устаревшего оборудования на новое, соответствующее требованиям энергосбережения.

Это позволит:

- улучшить качество предоставляемых услуг;
- сократить затраты на ремонт;
- повысить рентабельность предприятия;
- снизить аварийность.

Что бы сократить задолженность МУП должен предоставлять дотации, заключать соглашения.

Мера борьбы с несанкционированными вмешательствами в работу индивидуальных приборов учета, самовольными подключениями и предоставлением заниженных показателей – обращение МУП ЖКХ в суд.

Так же для улучшения качества услуг и совершенствования сферы ЖКХ необходима реализация социальных целевых программ

Для повышения уровня качества нужно усовершенствовать систему управления качеством через открытость, прозрачность системы и вовлечение потребителя в систему определения уровня качества. Элементы системы:

- соответствие предоставляемых услуг стандартам и запроса потребителей;
- проведение мониторинга качества услуг потребителями;
- внедрение управленческих решений в области совершенствования качества муниципальных услуг.

Совершенствование системы управления качеством позволит:

- сформировать положительную репутацию предприятию;
- снизить коррупцию;
- снизить уровень жалоб.

Проанализировав зарубежный опыт можно выделить следующие факторы,

необходимые для повышения качества муниципальных услуг в городе Межгорье:

1. создание и применение нормативных актов, направленных на защиту прав потребителей и на противодействие коррупции;
2. соблюдение этических норм при работе с населением;
3. стандартизация оказания муниципальных услуг;
4. повышение уровня информативности потребителей и открытый доступ к информации в электронном виде.

3.2 Проект и расчет его эффективности

Проектное предложение – создать мини – завод по переработке мусора и твердых бытовых отходов. Это является актуальным предложением т.к. мусор из города Межгорье вывозится МУПом ЖКХ на полигон, который находится на расстоянии 4 км от города. Здесь отходы либо сжигаются, либо закапываются, что наносит большой урон экологии.

Отходы это топливо, которое можно превратить в электроэнергию и использовать ее для своих нужд.

При переработке отходов остатки пепла просеиваются и из него можно извлекать гравий, который в дальнейшем можно использовать в дорожном строительстве.

Для создания мини завода лучше обратиться к отечественному производителю т.к. это качественный производитель и можно приобрести детали и все необходимое в короткие сроки. Цена будет составлять примерно до 20 тысяч долларов (около 1 миллиона рублей).

В основном для устранения мусора и ТБО применяются захоронения (примерно 93% мусора), тогда как в зарубежных странах на захоронение приходится всего 40% мусора, 20% идет на переработку и превращение в электроэнергию и 40% переработка в материалы.

Благодаря переработке мусора можно получить: металл, бумагу, стекло,

электроэнергию и тепловую энергию.

Времени на оформление документации уходит много, примерно 4 месяца. Необходимо получить лицензию на право переработки отходов.

Единовременные затраты.

В таблице 21 представлены финансовые вложения при оформлении документации.

Таблица 21 – Затраты на оформление документации

Вид деятельности	Срок получения лицензии	Стоимость получения лицензии, тыс. руб.
Перевозка отходов	3 месяца	От 137 000
Обработка отходов	3- 5 месяцев	От 370 000
Переработка отходов	3 – 5 месяцев	От 780 000
Утилизация отходов	4 – 6 месяцев	От 900 000
Полигон для размещения	6- 8 месяцев	От 900 000
Заключение Роспотребнадзора	10 дней	90 000

Затраты на землю = 1 га * 10000 рублей = 10000 рублей

Расходы на складское, производственное помещение = 500 кв.м. * 2000 р.
= 1000000 рублей

Текущие расходы.

В таблице 22 показан необходимый штат сотрудников.

Таблица 22 – Штат сотрудников для работы на мини – заводе

Должность	Количество человек	Оклад рублей/месяц	Оклад рублей / год
Технолог	2	30 000	720 000
Рабочий	10	15 000	1 800 000
Слесарь	1	20 000	240 000
Бухгалтер	1	30 000	360 000
Итого	13	260 000	3 120 000

В таблице 23 показаны расходы на работу завода в месяц.

Таблица 23 – Расходы на работу завода по переработке отходов

Расходы	Сумма за месяц, руб.	Сумма за год, руб
Коммунальные расходы	9 000	108 000
З.п. сотрудников	260 000	3 120 000
Итого	239 000	3 228 000

В таблице 24 представлены прочие расходы.

Таблица 24 – Расходы

Расходы	Сумма, млн.руб
Получение разрешительных документов	3 000 000
Сортировочный комплекс	20 000 000
Итого	23 000 000

Что бы обустроить производственное и складское помещение в соответствии со всеми санитарными и пожарными требованиями затраты будут составлять примерно 3 тысячи долларов. Помещение лучше расположить не далеко от свалки.

В таблице 25 показаны затраты на сортировочную линию.

Таблица 25 – Затраты на сортировочную линию

Вид затрат	Сумма
Сортировочный комплекс	20 миллионов рублей
Поступление отходов за год	4 000 тонн (3 мусоровоза в день, 1080 в год)
Время загрузки сортировки	12 часов
Численность работников	13 человек
Стоимость отходов	500 рублей за 1 000 кг
Стоимость 1 го рейса мусоровоза	500 рублей
Выручка за отходы	50 000 рублей/ месяц, 600 000 рублей /год
Транспортные расходы в год	8 000 рублей
Отсортированные отходы за год	1 000 тонн
Расходы на электроэнергию в год	400 000 рублей

Продукция завода: шлакоблоки (3 рубля/кг), компост (14 рублей/ кг), стекло (12 рублей/кг), крошка ПЭТ (от пластиковых бутылок) (40 рублей/ кг)

Время амортизации = 10 лет

Затраты за год = текущие затраты в год + Σ затраты единовременные/ 10 лет = 3 228 000 + 24 595 000 / 10 = 5687500 рублей

Продукция завода: шлакоблоки (3 рубля/кг), компост (14 рублей/ кг), стекло (12 рублей/кг), крошка ПЭТ (от пластиковых бутылок) (40 рублей/ кг)

Шлакоблоки = 20р. * 110 т. = 2000000рублей

Компост = 14р. * 90 т. = 1260000 рублей

Крошка ПЭТ = 40р. * 50 т. = 2000000рублей

Стекло = 12 р.* 130 т. = 1560000рублей

Выручка = 6820000рублей

Прибыль = выручка за год – затраты за год = 5900000- 5687500 =1132500 рублей.

Эффективность = прибыль / затраты *100% = 1132500/5687500*100% = 19%

Оборудование лучше выбрать отечественного производителя т.к. оно более качественное и не дорогое. Нужно приобрести сортировочную линию, дробилку, накопительный бункер и другое. Для получения необходимого сырья необходимо организовать сортировочные пункты, где все отходы будут сортироваться на: пластик, стекло, бумагу и так далее.

Срок окупаемости около 2- 4 лет.

Таким образом, через 2 года мини завод начнет приносить прибыль.

Каждый человек производит примерно 250 кг мусора за год, то есть в городе Межгорье за год скапливается примерно 4000 тонн мусора. Из них 25% это пищевые отходы, 10% бумага, 50% - полимеры, 15% - прочее (металл, резина, стекло).

Утилизация отходов в том виде, в котором она реализуется в большинстве городов, а именно их захоронение опасно для экологии, так как образуется парниковый эффект.

В зарубежных странах, таких как Азия, Северная Америка, Австралия и др. созданы мусороперерабатывающие заводы с ориентацией на экологию. В некоторых странах их мусора производят электроэнергию и теплоэнергию.

В России же совершенно другая ситуация. Около 60 городов – лидеры по накоплению мусора. Со всех крупных городов стикаются тонны мусора на свалки, которые никак не организованы, мусор просто накапливается.

Сфера переработки отходов является конкурентной и благоприятной для вложений, так как мусороперерабатывающих заводов очень мало, а отходов огромное количество.

Таким образом, создание мусороперерабатывающего завода в городе

Межгорье может стать началом в образовании централизованной системы по переработке отходов на данной территории.

В заключение главы можно сделать следующие выводы.

МУП ЖКХ в городе Межгорье имеет множество проблем таких как: низкое качество услуг, применение несовременных технологий и оборудования, отсутствие конкуренции, из – за которой население вынуждено мириться с завышенными тарифами, вследствие чего повышаются задолженности потребителей, и растет количество отключений от услуг и самовольных подключений, за которыми следуют судебные разбирательства.

Если своевременно не отреагировать на данные проблемы, то ситуация ухудшится, задолженность и отключения так и будут расти, что в конечном итоге приведет к ухудшению социально – экономического положения города и снижению уровня качества жизни населения. Одним из выходов может стать создание мусороперерабатывающего завода, который в последствие может обеспечивать ближайшие города тепловой энергией и продуктами переработки необходимыми в строительстве и т.д.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В дипломном проекте рассмотрена сущность, классификация муниципальных услуг и факторы, влияющие на их качество. Проанализировано муниципальное управление качеством услуг в сфере ЖКХ, охарактеризована методика анализа муниципального управления качеством услуг в сфере ЖКХ. Рассмотрено экономическое состояние сферы ЖКХ г. Межгорье, проведен анализ качества муниципальных услуг МУП ЖКХ г. Межгорье. На основе проведенного анализа определены проблемы управления муниципальными услугами МУП ЖКХ, на основе которых разработаны рекомендации по повышению качества муниципальных услуг и проведена оценка эффективности предложенных мероприятий (на примере МУП ЖКХ г. Межгорье).

МУП ЖКХ является одним из четырех действующих муниципальных унитарных предприятий в городе Межгорье.

У данного предприятия множество проблем таких как:

Постоянное повышение тарифов на услуги;

Рост задолженностей жителей;

Множество жалоб;

Низкий процент собираемости платежей;

Отсутствие конкуренции;

Качество услуг не соответствует стандартам;

Применяются устаревшие технологии очистки воды;

Потребители занижают показатели по счетчикам, производят самовольные подключения;

Высокий процент износа оборудования.

Но есть и положительные стороны. Ведутся работы по реконструкции системы водоотведения, внедряются новые оборудования. С 2014 года утверждена Республиканская программа капитального ремонта. Активно ведется благоустройство территории. Проводится программа «Проведение

ремонта дворовых территорий многоквартирных домов», в рамках которой были выполнены работы по устройству площадок для парковки общая стоимость – 1 277,5 тыс. руб. Реализуется муниципальная программа по приведению состояния автомобильных дорог к нормативным требованиям.

Для озеленения заключен контракт стоимостью 698, 95 тыс. рублей, выполнены работы по посадке цветов. Ведется ремонт и техническое обслуживание сетей уличного освещения.

Ведутся работы по благоустройству парков, автомобильных стоянок. Заключены контракты и ведутся работы по уборке города, содержанию зоны отдыха. Общая стоимость работ – 6 318,6 тыс. рублей.

Ведутся работы по подготовке к работе в зимних условиях жилого фонда, инженерных коммуникаций, водопроводных сетей, газопроводов электрических сетей и прочее.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов: Постановление правительства РФ от 6 мая 2011г. №354 (ред. от 27.02.2017г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru
2. Об утверждении Правил благоустройства и санитарного содержания городского округа закрытое административно-территориальное образование город Межгорье Республики Башкортостан: Решение Совета ЗАТО Межгорье РБ от 21.12.2015г. № 16-6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.garant.ru.
3. Гребень, М.В. Практика управления жилищным фондом / М.В. Гребень // Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ. – 2012. - №4. – С. 17.
4. Иванов, А.Р. Реструктуризация сферы услуг ЖКХ: учебник / А.Р. Иванов. - АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. – 200 с.
5. Кондратьева, М.Н. Организация и управление жилищно – коммунальным хозяйством: учебное пособие / М.Н. Кондратьева. – Ульяновск: УлГТУ, 2009. – 160 с.
6. Ускова Т.М. Жилищно – коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование учебник / Т.М. Ускова, А.С. Барабанов. - ИСЭРТ РАН, 2013. – 130 с.
7. Елисеев, А.В. Особенности экономического роста России / А.В. Елисеев // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика». – 2012. – №5. – С. 23–25.
8. Нуруллина, О.В. Методика оценки конкурентоспособности предприятий, занятых в сфере жилищно – коммунальных услуг / О.В. Нуруллина // Вестник экономики, права и социологии. – 2011. - №4. – 92 с.
9. Хакимова, Я.А. Территориальная организация ЖКХ / Я.А. Хакимова // NovaInfo.Ru. – 2016. - № 41. – 3 с.
10. Дом.минжкх – Режим доступа: <http://dom.mingkh.ru>

11. О деятельности Администрации городского округа ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан в 2014 году и задачах на предстоящий период: Доклад на заседании Совета ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан от 02 марта 2015 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pandia.ru

12. Официальный сайт Администрации ЗАТО Межгорье Республики Башкортостан – Режим доступа: <http://www.mezhgorie.ru>

13. Официальный сайт Муниципального унитарного предприятия Жилищно – коммунального хозяйства г. Межгорье – Режим доступа: <http://жкх-межгорье>

14. Региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Республики Башкортостан – Режим доступа: <http://kapremont02.ru>

ПРИЛОЖЕНИЯ
ПРИЛОЖЕНИЕ А

Постановление правительства РФ «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» от 6 мая 2011г. №354

Таблица А.1 – Требования к качеству коммунальных услуг

	Допустимая продолжительность перерывов предоставления коммунальной услуги и допустимые отклонения качества коммунальной услуги	Условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность
Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно, при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения - в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, установленными для наружных водопроводных сетей и сооружений (СНиП 2.04.02-84*)	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи холодной воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. N 354 (далее - Правила), с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил

<p>Постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям <u>законодательства</u> Российской Федерации о техническом регулировании (<u>СанПиН 2.1.4.1074-01</u>)</p>	<p>отклонение состава и свойств холодной воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается</p>	<p>при несоответствии состава и свойств холодной воды требованиям <u>законодательства</u> Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с <u>пунктом 101</u> Правил</p>
<p>Давление в системе холодного водоснабжения в точке водоразбора <u><1></u>: в многоквартирных домах и жилых домах - от 0,03 МПа (0,3 кгс/кв. см) до 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); у водоразборных колонок - не менее 0,1 МПа (1 кгс/кв. см)</p>	<p>отклонение давления не допускается</p>	<p>за каждый час подачи холодной воды суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение давления: при давлении, отличающемся от установленного до 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за указанный расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии</p>

		с <u>пунктом 101</u> Правил
Бесперебойное круглосуточное горячее водоснабжение в течение года	допустимая продолжительность перерыва подачи горячей воды: 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно, при аварии на тупиковой магистрали - 24 часа подряд; продолжительность перерыва в горячем водоснабжении в связи с производством ежегодных ремонтных и профилактических работ в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения горячего водоснабжения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (<u>СанПиН 2.1.4.2496-09</u>)	за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва подачи горячей воды, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил
Обеспечение соответствия температуры горячей воды в точке водоразбора требованиям <u>законодательства</u> Российской Федерации о техническом регулировании (<u>СанПиН</u>	допустимое отклонение температуры горячей воды в точке водоразбора от температуры горячей воды в	за каждые 3 °С отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер платы за коммунальную услугу за расчетный период, в котором произошло указанное отступление, снижается на 0,1

<p><u>2.1.4.2496-09) <2></u></p> <p>Постоянное соответствие состава и свойств горячей воды требованиям <u>законодательства Российской Федерации</u> о техническом регулировании (<u>СанПиН 2.1.4.2496-09</u>)</p>	<p>точке водоразбора, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании:</p> <p>в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °С;</p> <p>в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °С</p> <p>отклонение состава и свойств горячей воды от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается</p>	<p>процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, за каждый час отступления от допустимых отклонений суммарно в течение расчетного периода с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду</p> <p>при несоответствии состава и свойств горячей воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с <u>пунктом 101</u> Правил</p>
<p>Бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года</p>	<p>допустимая продолжительность перерыва водоотведения:</p> <p>не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа единовременно (в том числе при аварии)</p>	<p>за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва водоотведения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил</p>
<p>Бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года <u><3></u></p>	<p>допустимая продолжительность перерыва</p>	<p>а каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва электроснабжения,</p>

<p>Постоянное соответствие напряжения и частоты электрического тока требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ 32144-2014)</p>	<p>электроснабжения: 2 часа - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания <4>; 24 часа - при наличии 1 источника питания</p> <p>отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от требований законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается</p>	<p>исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил</p> <p>за каждый час снабжения электрической энергией, не соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло отклонение напряжения и (или) частоты электрического тока от указанных требований, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил</p>
<p>Бесперебойное круглосуточное газоснабжение в течение года</p> <p>Постоянное соответствие свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о</p>	<p>допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца</p> <p>отклонение свойств подаваемого газа от требований</p>	<p>за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва газоснабжения, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил</p> <p>при несоответствии свойств подаваемого газа требованиям законодательства Российской Федерации о техническом</p>

<p>техническом регулировании (ГОСТ 5542-87)</p>	<p>законодательства Российской Федерации о техническом регулировании не допускается</p>	<p>регулировании размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с <u>пунктом 101</u> Правил</p>
<p>Давление газа - от 0,0012 МПа до 0,003 МПа</p>	<p>отклонение давления газа более чем на 0,0005 МПа не допускается</p>	<p>за каждый час периода снабжения газом суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло превышение допустимого отклонения давления: при давлении, отличающемся от установленного не более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,1 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам; при давлении, отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с <u>пунктом 101</u> Правил</p>
<p>Бесперебойное круглосуточное отопление в течение отопительного периода ≤ 6</p>	<p>допустимая продолжительность перерыва отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение 1 месяца;</p>	<p>за каждый час превышения допустимой продолжительности перерыва отопления, исчисленной суммарно за расчетный период, в котором произошло указанное превышение, размер платы за</p>

	<p>не более 16 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +12 °С до нормативной температуры, указанной в <u>пункте</u> <u>15</u> настоящего приложения; не более 8 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +10 °С до +12 °С; не более 4 часов единовременно - при температуре воздуха в жилых помещениях от +8 °С до +10 °С</p>	<p>коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, с учетом положений <u>раздела</u> <u>IX</u> Правил</p>
<p>Обеспечение нормативной температуры воздуха <u><7></u>: в жилых помещениях - не ниже +18 °С (в угловых комнатах - +20 °С), в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) -31 °С и ниже - в жилых помещениях - не ниже +20 °С (в угловых комнатах - +22 °С); в других помещениях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о техническом регулировании (ГОСТ Р 51617- 2000)</p>	<p>допустимое превышение нормативной температуры - не более 4 °С; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается</p>	<p>за каждый час отклонения температуры воздуха в жилом помещении суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 0,15 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, за каждый градус отклонения температуры, с учетом положений <u>раздела IX</u> Правил</p>
<p>Давление во внутридомовой системе отопления: с чугунными радиаторами - не более 0,6 МПа (6 кгс/кв. см); с системами конвекторного и панельного отопления, калориферами, а также прочими</p>	<p>отклонение давления во внутридомовой системе отопления от установленных значений не допускается</p>	<p>за каждый час отклонения от установленного давления во внутридомовой системе отопления суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, при давлении,</p>

<p>отопительными приборами - не более 1 МПа (10 кгс/кв. см); с любыми отопительными приборами - не менее чем на 0,05 МПа (0,5 кгс/кв. см) превышающее статическое давление, требуемое для постоянного заполнения системы отопления теплоносителем</p>		<p>отличающемся от установленного более чем на 25 процентов, размер платы за коммунальную услугу, определенный за расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам, снижается на размер платы, исчисленный суммарно за каждый день предоставления коммунальной услуги ненадлежащего качества (независимо от показаний приборов учета) в соответствии с <u>пунктом 101</u> Правил</p>
<p>Обеспечение своевременного вывоза твердых коммунальных отходов из мест накопления: в холодное время года (при среднесуточной температуре +5 °С и ниже) не реже одного раза в трое суток, в теплое время (при среднесуточной температуре свыше +5 °С) не реже 1 раза в сутки (ежедневный вывоз)</p>	<p>допустимое отклонение сроков: не более 72 часов (суммарно) в течение 1 месяца; не более 48 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха +5 °С и ниже; не более 24 часов одновременно - при среднесуточной температуре воздуха свыше +5 °С</p>	<p>за каждые 24 часа отклонения суммарно в течение расчетного периода, в котором произошло указанное отклонение, размер платы за коммунальную услугу за такой расчетный период снижается на 3,3 процента размера платы, определенного за такой расчетный период в соответствии с <u>приложением N 2</u> к Правилам</p>

Приложение Б

Таблица Б.1 – Показатели электроэнергии за 2014 год

№ п/п	Показатели	2014			
		Всего	По уровням напряжения		
			ВН	СН I	СН II
1	Отпуск мощности, МВт	7,46			7,42
1.1.	от поставщиков	7,46			7,42
1.2.	из смежной сети, в том числе:				
1.2.1.	ВН				
1.2.2.	СН I				
1.2.3.	СН II				
2.	Потери мощности, МВт	0,762			0,400
2.1.	Потери мощности, %	10,21%			9,93%
3.	Мощность на производственные и хозяйственные нужды				
4.	Полезный отпуск мощности, МВт, в т.ч.	6,70			3,63
4.1.	- заявленная (расчетная) мощность собственных потребителей, пользующихся региональными электрическими сетями				
4.2.	- заявленная (расчетная) мощность потребителей оптового рынка				
4.3.	- в другие организации				
5.	Отпуск электроэнергии, млн.кВтч	39,53			21,77
5.1.	от поставщиков	39,53			21,77
5.2.	из смежной сети, в том числе:				
5.2.1.	ВН				
5.2.2.	СН I				
5.2.3.	СН II				
6.	Потери электроэнергии, млн.кВтч	4,04			2,22
6.1.	Потери электроэнергии, %	10,22%	0,00%	0,00%	10,20%
7.	Электроэнергия на производственные и хозяйственные нужды комбината	0,00			
8.	Полезный отпуск энергии, млн.кВтч, в т.ч.	35,49			19,55
8.1.	- собственным потребителям ЭСО, из них:				
8.1.1.	потребителям, присоединенным к центру питания на генераторном напряжении				
8.2.	- потребителям оптового рынка				
8.3.	- сальдо переток в другие организации				
9.	Годовое число часов использования мощности	6259	0	0	6765

Таблица Б. 2 – Показатели электроэнергии за 2015 год

№ п/п	Показатели	2015					2016
		Всего	По уровням напряжения			Всего	
			СН II	НН		ВН	СН I
1	Отпуск мощности, МВт	6,70	6,66	0,04	5,20	0,04	
1.1.	от поставщика	6,70	6,66	0,04	5,20	0,04	
1.2.	из смежной сети, в том числе:						
1.2.1.	ВН						
1.2.2.	СН I						
1.2.3.	СН II						
2.	Потери мощности, МВт	0,670	0,290	0,278	0,220	0,306	
2.1.	Потери мощности, %	10,00%	4,35%	695,00%	9,88%	10,18%	
3.	Мощность на производственные и хозяйственные нужды						
4.	Полезный отпуск мощности, МВт, в т.ч.	6,03	3,00	3,03	2,01	2,70	

Окончание таблицы Б.2

№	Показатели	Всего	2015			2016
4.2.	-заявленная (расчетная) мощность потребител ей оптового рынка					
4.3.	- в другие организац ии					
5.	Отпуск электроэнер гии, млн.кВтч	37,01	36,81	0,20	39,00	0,20
5.1.	от поставщико в	37,01	36,81	0,20	38,80	0,20
5.2.	из смежной сети, в том числе:					
5.2.1.	ВН					
5.2.2.	СН I					
5.2.3.	СН II					
6.	Потери электроэнер гии, млн.кВтч	3,81	1,80	2,01	1,800	2,140
6.1.	Потери электроэнер гии, %	10,29%	10,17%	10,41%	10,17%	10,05%

