

УДК 332.871.3

UDC 332.871.3

08.00.00 Экономические науки

Economics

**ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ
УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ**

**ASSESSMENT OF OVERALL PERFORMANCE
OF MANAGING COMPANIES**

Казарова Ангелина Яковлевна

Kazarova Angelina Yakovlevna

к.э.н.

Cand.Econ.Sci.

SPIN-код автора: 1682-7282

RSCI SPIN-code: 1682-7282

*Ставропольский государственный аграрный
университет, Ставрополь, Россия*

Stavropol state agrarian university, Stavropol, Russia

В работе представлены критерии, лежащие в основе оценки эффективности деятельности управляющих компаний; статья содержит несколько вариантов оценки эффективности работы управляющих компаний, занятых управлением многоквартирными домами; также в работе в качестве критериев оценки деятельности управляющих компаний выделено несколько групп показателей, отражающих их специфику; приведены возможные примеры оценки качества работы управляющих компаний

In work, we present criteria which are the cornerstone of an assessment of efficiency of activity of management companies; this article contains some options of an assessment of overall performance of the management companies occupied with management of apartment houses; also in the work, as criteria of an assessment of activity of management companies, we highlight some groups of indicators, reflecting their specifics are allocated; the possible examples of an assessment of quality of work of management companies are given

Ключевые слова: УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО, КАЧЕСТВО УСЛУГ, МНОГОКВАРТИРНЫЙ ДОМ, ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

Keywords: MANAGEMENT COMPANY, EFFICIENCY OF ACTIVITY, HOUSING AND COMMUNAL SERVICES, QUALITY OF SERVICES, APARTMENT HOUSE, EFFICIENCY ASSESSMENT

Главная цель реформы жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) – перевод отрасли на самофинансирование за счет технической и структурной перестройки; реорганизация хозяйственного механизма организаций и предприятий ЖКХ; демонополизация сферы ЖКХ; снижение издержек производства и совершенствование ценообразования при обеспечении качественного жилищно-коммунального обслуживания, соответствующего современным стандартам; социальная защита населения. Однако внедрение эффективных форм и методов управления осложняется специфическими особенностями трансформации собственности, экономических отношений и хозяйственного механизма функционирования предприятий ЖКХ [2].

Наличие в ЖКХ сложных взаимосвязей хозяйствующих субъектов и потребителей услуг, обусловленных как схемой технологического

взаимодействия, так и возникающими при этом противоречиями между экономической природой производства услуг и социальным характером их потребления, подчеркивает специфику управления ЖКХ. С точки зрения социальной значимости, ЖКХ призвано создавать необходимые условия для комфортного и безопасного проживания граждан, а с экономической, являясь сферой деятельности с постоянным потребительским спросом на рынке жилищно-коммунальных услуг, оно обладает значительным потенциалом для развития частного бизнеса [2].

Выделим три взаимосвязанных аспекта управления в сфере ЖКХ: доступность приобретения и эксплуатации жилья, повышение качества жилищно-коммунального обслуживания, преобразование жилищно-коммунального комплекса муниципальных образований на принципах самокупаемости услуг и привлечения частного бизнеса.

Реформирование и технологическая модернизация ЖКХ, повышение конкурентоспособности предоставляемых услуг, предполагают применение новых, более совершенных организационно-экономических и информационных методов управления, принципиально отличающихся от использовавшихся до недавнего времени в жилищно-коммунальной сфере. Организационно-экономический механизм реформирования ЖКХ предусматривает совокупность взаимосвязанных компонентов, обеспечивающих достижение конечных целей управления, переход от нормативно-тарифного регулирования коммунальных услуг к оплате фактически потребленных, разработку схем взаимодействия органов власти, хозяйствующих субъектов и потребителей при предоставлении услуг, изменение системы финансирования с ориентацией на оплату потребителями услуг по их реальной стоимости, рациональное сочетание источников финансирования, создание условий для деятельности частных управляющих организаций.

В основу системы управления ЖКХ, на наш взгляд, должны быть

положены рациональное разделение функций и организация взаимоотношений между собственником-домовладельцем, управляющей организацией, подрядными организациями различных форм собственности, осуществляющими обслуживание жилищного фонда и объектов инженерной инфраструктуры, и органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль за предоставлением населению жилищно-коммунальных услуг необходимого качества, за использованием и сохранностью жилищного фонда независимо от его принадлежности.

При выборе варианта управления целесообразно руководствоваться принципом предоставления собственнику-домовладельцу права решать, кто будет обслуживать принадлежащую ему недвижимость.

Жилищный кодекс РФ предлагает три способа управления многоквартирным домом: непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме; управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом; управление управляющей организацией. Выбор способа управления зависит от количества квартир в доме, насколько платежеспособны и дисциплинированы жители, какие управляющие организации есть на рынке жилищно-коммунальных услуг, установлены ли общедомовые и поквартирные приборы учета и т.д.

Наиболее распространен способ управления домом товариществом собственников жилья (ТСЖ). Как правило, ТСЖ является организацией не коммерческой, а союзом собственников, который берет на себя право управления всем недвижимым комплексом жилья. Еще одним из способов управления многоквартирных домов является управляющая компания, которая и будет в дальнейшем осуществлять управление определенного жилого комплекса.

Оценка деятельности управляющей организации дает возможность

проанализировать и оценить эффективность и профессионализм управления, выявлять его сильные и слабые стороны.

Оценка эффективности сориентирована на население, проживающее в многоквартирных домах, которыми управляют управляющие компании (УК). Оценка проводится по определенным критериям и при балльной системе. Предлагается выставлять управляющим компаниям баллы в соответствии со следующими критериями: 5 баллов – при полном соответствии правилам и нормам (отличное качество); 4 балла – при соответствии правилам и нормам по всем основным параметрам (хорошее качество); 3 балла – при выполнении правил и норм лишь по некоторым основным параметрам (удовлетворительное качество); 2 балла – при полном несоответствии правилам и нормам (неудовлетворительное качество).

Эффективность деятельности управляющей компании должна оцениваться по следующим критериям: техническое состояние общего имущества многоквартирных домов и состояние придомовых территорий; финансово-экономические характеристики деятельности управляющей компании по управлению многоквартирными домами; оценка качества жилищно-коммунального обслуживания жильцами домов.

Критерии оценки работы управляющих компаний должны стать стимулом для их деятельности. Один из критериев эффективности деятельности УК – оптимизация тарифов при сохранении качества услуг.

Деятельность управляющей компании должна быть прозрачной, эффективной. Полная информация о деятельности УК должна размещаться на портале жилищно-коммунального хозяйства. Информация, размещенная на сайте, позволит узнать о финансово-экономических показателях УК, о платных видах услугах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме (МКД), о ценах (тарифах) на

коммунальные ресурсы. Здесь же будут размещаться обращения граждан, благодаря которым можно судить о проблемах в МКД. Кроме того, о работе УК можно узнать из результатов инспектирующих органов, работ административных комиссий. Из этих результатов и можно судить об УК. На наш взгляд, доступность информации окажет воздействие и на сами управляющие компании, поскольку для них важна деловая репутация.

В настоящее время разработано несколько вариантов оценки эффективности работы управляющих компаний, занятых управлением многоквартирными домами.

В первом варианте оценка деятельности управляющих организаций проводится на основании стандартов раскрытия информации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации № 731 от 23 сентября 2010 г. по представленным критериям: соответствие информации, раскрываемой управляющей организацией на сайте www.jkh.sar.ru, требованиям Стандарта; удобство пользования сайтом управляющей организации для потребителей в сети Интернет (наличие/отсутствие); описание представленных на Сайте услуг и работ, оказываемых управляющей организацией; информация о стоимости услуг и работ, представленная на Сайте; наличие планов работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, находящихся в управлении управляющей организации, и отражение в планах индивидуальных потребностей дома; соответствие договора управления МКД, представленного на Сайте, законодательным требованиям по существенным условиям договора.

Во втором варианте оценка деятельности управляющих организаций проводится на основании проведенных проверок по решению Советов МКД с выходом на место по следующим критериям: работа управляющей организации по обеспечению удовлетворительного технического состояния общего имущества многоквартирного дома, проведению

текущих и капитальных ремонтов МКД; качества содержания придомовой территории; качества предоставляемых услуг; финансово-экономической деятельности управляющей компании; качества управления; оценка управляющей организации советами МКД, правлениями товарищества собственников жилья.

В качестве критериев оценки можно выделить несколько групп показателей, отражающих специфику управляющей компании, которая должна обеспечивать качественное обслуживание клиентов, но при этом не превысить нормативный уровень затрат на управление:

1. Обеспечение надлежащего технического состояния объекта недвижимости. Рассмотрим более детально критерии качества работы, направленные на обеспечение надлежащего технического состояния объекта недвижимости к которым можно отнести: наличие и состояние технической документации на находящиеся в управлении здания и объекты инфраструктуры; наличие графика проведения обследований качества технического содержания жилых зданий и их инженерных систем, санитарного содержания зданий и придомовых территорий; наличие документации по результатам весеннего и осеннего осмотров объектов жилищного фонда; объем работ по текущему ремонту; наличие документации по подготовке жилищного фонда к сезонной эксплуатации; улучшение интегральных показателей технического состояния зданий на управляемой территории.

2. Работа с клиентами. Основными критериями качества работы с клиентами отметим следующие: количество заключенных договоров; количество расторгнутых договоров; количество жалоб по договорам на обслуживание; процент сбора платежей с населения; количество жильцов, имеющих субсидии на оплату услуг; количество жильцов со стопроцентной оплатой услуг; средняя продолжительность проживания в жилом фонде; количество жалоб на техобслуживание; количество жалоб

на санитарное содержание и благоустройство придомовой территории; количество жалоб на санитарное содержание мест общего пользования; количество жалоб на уборку мусора; количество жалоб на работу лифта; количество жалоб на работу мусоропровода; количество жалоб на отсутствие холодной или горячей воды; количество жалоб на тепло-, электро-, газоснабжение; количество жалоб на водоотведение; количество жалоб на невыполнение текущего ремонта.

3. Работа с поставщиками и подрядчиками. Качество работы с поставщиками и подрядчиками можно оценить такими критериями как: количество заключенных договоров; количество расторгнутых договоров; периодичность выбора подрядчика на определенный вид работ; количество претендентов на выполнение определенного вида работ; наличие лицензий у организаций, привлеченных к обслуживанию ремонту жилищного фонда; стаж работы подрядчика в сфере предоставления коммунальных услуг; количество жалоб на отсутствие холодной или горячей воды; количество жалоб на тепло-, электро-, газоснабжение; количество жалоб на водоотведение; сумма задолженности управляющей компании перед подрядчиками; количество случаев превышения нормативного срока устранения неисправности подрядчиком по определенной услуге; количество жалоб подрядчика на управляющую компанию.

4. Опыт работы, квалификация персонала. Далее рассмотрим критерии, отражающие опыт работы и квалификацию персонала: опыт работы организации в сфере эксплуатации и ремонта жилищного фонда не менее двух лет; соответствие организационной структуры целевой структуре управляющей компании; наличие высшего образования у руководителей организации и стаж работы по специальности не менее двух лет; наличие высшего или среднего специального образования у специалистов организации и стаж работы по специальности не менее двух лет; наличие у

технадзоров управляющей компании Квалификационного сертификата Госстроя РФ, удостоверяющего присвоение квалификации инженера по качеству строительства.

5. Качество управления. На наш взгляд, критериями качества управления могут послужить: количество претензий жилищной инспекции; средний срок устранения неисправности по услуге; процент увеличения (уменьшения) доходности от эксплуатации объекта за период; показатель текучести кадров; количество отрицательных (положительных) отзывов об управленческом персонале компании со стороны сотрудников; количество среди жильцов должников по оплате услуг; процент снижения (увеличения) издержек по управлению объектом недвижимости.

6. Стабильность финансового положения. Оценка финансового состояния управляющей компании и его устойчивости выполняется на основе отчетного бухгалтерского баланса; отчетов о прибылях и убытках, о движении капитала, о движении денежных средств и других форм отчетности; данных первичного и аналитического бухгалтерского учета, которые расшифровывают и детализируют отдельные статьи баланса.

Каждой группе показателей качества работы управляющей компании присваивается коэффициент значимости, который определяется экспертным путем. Ниже представлены несколько примеров возможного установления коэффициентов относительной важности.

Рассмотрим детально качество работы управляющей организации на основе критериев связанных с основным направлением ее деятельности и определим сумму баллов по каждому направлению деятельности управляющей организации (Таблица 1). Для этого сумму баллов по каждому направлению деятельности управляющей организации необходимо умножить на коэффициент весомости.

Таблица 1 – Качество работы управляющей организации по направлениям деятельности

№ п/п	Критерии качества работы управляющей организации по основным направлениям ее деятельности	Коэффициент
1.	Критерии качества работы управляющей организации по обеспечению содержания и ремонта общего имущества МКД, предоставлению коммунальных услуг	0,25
2.	Критерии качества работы управляющей организации по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, придомовой территории и объектов внешнего благоустройства	0,20
3.	Критерии качества работы управляющей организации с собственниками, арендаторами, нанимателями, поставщиками коммунальных услуг, подрядными организациями	0,25
4.	Критерии качества подготовки работников управляющей организации	0,10
5.	Критерии финансово-экономической деятельности управляющей организации	0,20
	Итого:	1,00

Суммарное количество баллов в целом по управляющей организации (S) можно посчитать по формуле:

$$S = S_1 + S_2 + S_3 + S_4 + S_5, \text{ где}$$

S_1 - сумма баллов по оценке качества работы управляющей организации по обеспечению содержания и ремонта общего имущества МКД, предоставлению коммунальных услуг, умноженная на коэффициент весомости;

S_2 - сумма баллов по оценке качества работы управляющей организации по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, придомовой территории и объектов внешнего благоустройства, умноженная на коэффициент весомости;

S_3 - сумма баллов по оценке качества работы управляющей организации с собственниками, арендаторами, нанимателями, поставщиками коммунальных услуг, подрядными организациями, умноженная на коэффициент весомости;

S_4 - сумма баллов по оценке качества подготовки работников

управляющей организации, умноженная на коэффициент весомости;

S_5 - сумма баллов по оценке финансово-экономической деятельности управляющей организации, умноженная на коэффициент весомости.

Далее рассмотрим еще один возможный пример оценки качества работы управляющих компаний (Таблица 2).

Таблица 2 - Оценка качества работы управляющих компаний

№ п/п	Критерии	Коэффициент
1.	Обеспечение надлежащего технического состояния объекта недвижимости	0,25
2.	Работа с клиентами	0,20
3.	Работа с поставщиками и подрядчиками	0,20
4.	Опыт работы, квалификация персонала	0,10
5.	Качество управления	0,15
6.	Стабильность финансового положения	0,10

На наш взгляд, оценка уровня и качества работы управляющей компании должна проводиться с установленной периодичностью и обязательно сопровождаться периодическими опросами населения. Тем самым оценивается уровень достижения целей и эффективность реализации проводимых мероприятий.

Литература:

1. Жилищный кодекс РФ (ЖК РФ) от 29.12.2004 № 188-ФЗ <http://www.consultant.ru/popular/housing/>КонсультантПлюс.
2. Постановление Правительства РФ от 27.09.2014 N 988 «О внесении изменений в стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2013 г. № 290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».
4. Приказ Минстроя России № 411/пр от 31.07.2014. «Об утверждении примерных условий договора управления многоквартирным домом и методических рекомендациях по порядку организации проведения общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах».
5. <http://www.reformagkh.ru/>
6. <http://5fan.ru/wievjob.php?id=13043>

References

1. Zhilishhnyj kodeks RF (ZhK RF) ot 29.12.2004 № 188-FZ
<http://www.consultant.ru/popular/housing/Konsul'tantPljus>.
2. Postanovlenie Pravitel'stva RF ot 27.09.2014 N 988 «O vnesenii izmenenij v standart raskrytija informacii organizacijami, osushhestvljajushhimi dejatel'nost' v sfere upravlenija mnogokvartirnymi domami».
3. Postanovlenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 3 aprelja 2013 g. № 290 «O minimal'nom perechne uslug i rabot, neobhodimyh dlja obespechenija nadležhashhego sodержanija obshhego imushhestva v mnogokvartirnom dome, i porjadke ih okazanija i vypolnenija».
4. Prikaz Ministroja Rossii № 411/pr ot 31.07.2014. «Ob utverzhdenii primernyh uslovij dogovora upravlenija mnogokvartirnym domom i metodicheskikh rekomendacijah po porjadku organizacii provedeniju obshhih sobranij sobstvennikov pomeshhenij v mnogokvartirnyh domah».
5. <http://www.reformagkh.ru/>
6. <http://5fan.ru/wievjob.php?id=13043>