

УДК 332.1 DOI: 10.14451/1.230.137

Качество жилищно-коммунальных услуг как экономическая категория*

© 2024 **Пушкарёв Владимир Юрьевич**

Руководитель направления специального Инфраструктурного проекта публично-правовой компании Фонд развития территорий, Москва, Россия.

E-mail: vpush@mail.ru

Ключевые слова: качество, жилищно-коммунальные услуги, управление, контроль, законодательные акты, экономика.

В статье рассмотрены основные проблемы, связанные с качеством в отрасли жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Поставлена задача провести анализ влияния федеральных, региональных и муниципальных законодательных актов на качества жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), а также определить реальные изменения качества в этой сфере. Но автор также считает важным, необходимым вовлечь население в знания об их отношениях с жилищно-коммунальной сферой. В этой части хорошо обозначил свою позицию Минстрой России, который своим приказом № 17/пр в январе 2017 г. утвердил комплексные меры, направленные на информирование граждан об их правах и обязанностях в сфере жилищно-коммунального хозяйства и о реализации приоритетного проекта «ЖКХ и городская среда».

Рассмотрен серьезный вопрос, касающийся баланса интересов ресурсоснабжающих организаций, управляющих компаний, собственников МКД, а также показана реальная действенность Государственной жилищной инспекции Тверской области и руководства муниципальной власти, влияющих на качество жилищно-коммунальных услуг.

Введение

Отрасль ЖКХ является важной для экономики как федерального, так и регионального с муниципальным уровнем. К этой отрасли относятся следующие виды экономической деятельности, важные в высоком качестве для социальной сферы:

– жилищная, в управлении многоквартирными домами (МКД);

– капитальный ремонт общего имущества в МКД;
– расселение аварийного жилищного фонда;
– управление городским хозяйством и благоустройством этой среды;
– внесение регулируемых видов деятельности коммунальных услуг в сфере предоставления коммунальных ресурсов в МКД: холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, во-

* Статья подготовлена в рамках переподготовки с присвоением дополнительной (к высшему) образованию квалификации «Специалист по государственному и муниципальному управлению - Master of Public Administration (MPA)» в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», г. Москва, Россия. (₽)

доотведения, теплоснабжения, электроснабжения и газоснабжения;

- нельзя игнорировать предоставления качественных коммунальных услуг снабжением ресурсов в частном секторе.

Целью данной статьи является исследование системы управления качеством коммунальных ресурсов и услуг в сфере ЖКХ, влияющих на социальные отношения в обществе, жизнедеятельности собственников МКД.

Метод включает постепенный переход от исходной факторной системы к конечной факторной системе, раскрытие полного набора прямых, количественно измеримых факторов, оказывающих влияние на изменение результативных показателей.

Методами исследования в данной статье является сбор, изучение и анализ информации об особенностях управления качеством услуг ЖКУ со стороны федеральных структур и на примере Тверской области и муниципального образования города Тверь.

Влияние Федеральной стороны на качество ЖКУ населения РФ

Обращаю внимание на то, что в период с 2015 года именно федеральные структуры сделали акцент на социальную сферу. Для этой сферы важным является и управление качеством ЖКУ. Эта область включает все процессы, связанные с выполнением поставленных целей. К ним относятся планирование, обеспечение и контроль качества. В процессе управления качеством ЖКУ одним из важных элементов является достижение поставленной цели с соблюдением более разумного расходования финансовых средств.

Президиумом Совета при президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам, протокол от 18.04.2017 № 5 принят приоритетный национальный проект «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг», с целью повышения качества жилищно-коммунальных услуг со снижением к 2020 году аварийности на объектах коммунальной инфраструктуры в сфере тепло-

снабжения, водоснабжения и водоотведения на 30% и повышением уровня удовлетворенности граждан качеством таких услуг до 85% [7].

Одним из важных проектов для регионов и граждан Российской Федерации (РФ) с целью повышения качества ЖКУ является реализация системы ГИС ЖКХ.

В этой системе должны размещаться следующие информация и данные о:

- управляющих организациях (их перечне, периодичности, объеме, качестве, предоставленных нормативов потребления коммунальных услугах, их стоимости);
- поставщиках коммунальных ресурсов (объектах теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, газоснабжения, электроснабжения, их стоимости и услугах);
- приборах учета и об использовании показаний этих приборов, способах передачи информации этих показаний.

Обязанностью управляющих организаций является раскрытие информации в ГИС ЖКХ. При этом Минстрой РФ должен регулярно публиковать и обновлять рейтинг регионов по индексу качества жилищно-коммунальных услуг.

Минстроем РФ в 2017 г. представлен национальный проект в виде «ЖКХ и городская среда». В рамках этого проекта были выделены две ключевые задачи – создание комфортной городской среды и обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг [11].

Федеральный бюджет выделил 41006 млн рублей для регионов РФ на приоритетные проекты на четыре года с 2017 по 2020.

Кроме этого приказом Минстроя РФ от 18 декабря 2017 г. № 1679/пр приняты требования «Об утверждении Методики определения индекса качества жилищно-коммунальных услуг субъекта Российской Федерации» [10].

В результате в течение трех лет должны быть достигнуты следующие цели: будет повышена

инвестиционная привлекательность отрасли, появится единый стандарт сервиса управления домами, будет разработан публичный индекс качества ЖКУ, а ЖКХ должно стать более открытым.

С 2018 года в целях поддержки реализации поставленных задач в 81 субъекте РФ проводились конкурсы, по итогам было отобрано 800 проектов победителей из 603 муниципальных образований.

Проект был рассчитан до 2020 года включительно и подразумевал важные обеспечения качества ЖКУ и формирования комфортной городской среды.

Минстрой РФ требовал проведения оценок качества оказания жилищно-коммунальных услуг и ранжирования субъектов РФ по индексу качества оказания жилищно-коммунальных услуг по итогам 2017–2020 годов (с публикацией результатов) контрольная точка результата ежегодно.

Минстрой РФ планировал существенно улучшить качество ЖКУ, обеспечив их более:

- высоким уровнем удовлетворенности граждан качеством этих услуг;
- надежностью снижения аварийности на объектах ресурсов водоснабжения, водоотведения, теплоснабжения и электроснабжения;
- в части заемных средств в общем объеме капитальных вложений в системы теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод (%).

В результате через три года должны быть достигнуты следующие цели:

- повышена инвестиционная привлекательность отрасли;
- появился единый стандарт сервиса управления домами;
- ЖКХ стало более открытым;
- применялась методика оценки качества оказания жилищно-коммунальных услуг «Индекс качества жилищно-коммунальных услуг».

Очень важный Указ президента Российской Федерации от 07 мая 2018 г. №204 был издан «О на-

циональных и стратегических задачах развития РФ на период до 2024 года» [13]. В одном из 12 национальных проектов в Указе обозначен проект «Жилье и городская среда».

Президиум Совета при президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам (протоколом от 24 декабря 2018 г. № 16) внес национальный проект «Жилье и городская среда» в виде Паспорта.

Автором в рисунке 1 представлены возможные функциональные мероприятия, необходимые для повышения качества ЖКУ при реализации данного проекта и экономических категорий. Вопрос в том, что экономические категории определяются отношениями, необходимыми для совершенствования экономических благ и факторами взаимоотношений между потребителями и участниками ЖКУ.

Показатели проекта по удовлетворенности граждан качеством ЖКУ Федерацией считали, что в регионах должны были быть в 2017 г. – 77%, 2018 г. – 78%, 2019 г. – 80%, 2020 г. – 85%.

К концу 2018 года уже 80 субъектов РФ должны выполнить график представления данных на принятом проекте. Например, был составлен первый рейтинг регионов по качеству ЖКУ, связанных с системой ГИС ЖКХ. Открытостью отрасли ЖКХ планировалось повышать качество ЖКУ с помощью использования ГИС ЖКХ. При этом важным подходом к системе являлся и мониторинг выполнения единого стандарта управления качеством.

Мониторинг исполнения регионального проекта Тверской области «Формирование комфортной городской среды» показывает, что предусмотренные расходы в сумме 152 000 тыс. рублей, исполнение составило всего 24 139,5 тыс. рублей (15,9% от запланированных расходов). То есть открытость отрасли ЖКХ – это очень хорошо, но, к сожалению, в Тверской области – это большая редкость.

Хорошим примером мониторинга исполнения



Рис. 1. Процедура системы управления проектом.
Источник: составлено автором статьи.

проекта является утверждение отчета о реализации государственной программы Ростовской области «Обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения Ростовской области» за 2021 и 2022 годы [5; 6].

Учитывая, что показатели национального проекта «Жилье и городская среда» Минстроя РФ в целом оказались положительными к 2022 г., в октябре 2022 г. Распоряжением № 3268-р Правительство РФ утвердило Стратегию развития строительной отрасли и ЖКХ РФ на период до 2030 года с прогнозом до 2035 года [12]. То есть работает, например, система функции управления изменениями, отраженная на рисунке 1.

Анализ уровня качества оказания услуг ЖКХ в Тверском регионе

Для того чтобы говорить о проблемах и путях их решения в сфере качества ЖКХ региона необходимо в первую очередь провести качественный анализ состояния дел в этой очень сложной отрасли.

Основными вопросами в регионе, связанными с качеством в сфере ЖКХ являются:

- потребленные ресурсы;
- услуги, предоставляемые как ресурсоснабжающими организациями (РСО), так и управляющими компаниями;
- инвестиции в коммунальную сферу региона;
- энергосбережение и энергоэффективность

как у производителей ЖКУ и ресурсов, так и у потребителей.

Постановлениями Правительства Тверской области были приняты и утверждены две государственные программы: 1. От 29 декабря 2018 года №403-пп «О государственной программе Тверской области «Создание условий для комплексного развития территории Тверской области, обеспечения доступным и комфортным жильем и объектами инфраструктуры населения Тверской области» на 2019–2025 годы» [9] и 2. От 27 февраля 2020 года № 58-пп «О государственной программе «Жилищно-коммунальное хозяйство и энергетика Тверской области» на 2020–2025 годы [8].

В программе, обозначенной как первой, предусмотрены цели:

- Создание условий для обеспечения доступным и комфортным жильем населения.
- Развитие социальной и инженерной инфраструктуры государственной и муниципальной собственности.
- Улучшение состояния жилищного фонда.

Финансирования данной государственной программы в общем предусмотрено в размере 8792 млн руб. за действующую программу в период 2019–2023 гг.

Источниками финансирования являются:

- средства областного бюджета в размере 39,1%;
- средства публично-правовой компании «Фонд развития территорий» – 58,2%;
- средства федерального бюджета – 2,72%.

В программе, ранее обозначенной второй, предусмотрены следующие цели:

- Повышение качества и надежности ЖКУ и условий проживания граждан на территории Тверской области.
- Повышение эффективности использования энергетических ресурсов потребителями региона.

В Паспорте государственной программы региона от 27 февраля 2020 года №58-пп (второй) ожидаемые результаты роста удовлетворенности населения ЖКУ должны быть до 39,8% в 2025 году. Естественно такие показатели качества услуг население региона не устраивают, особенно, когда Правительство РФ определило, что в 2020 г. удовлетворенность граждан качеством ЖКУ должно составлять 85%. Если говорить о повышении качества ЖКУ в части жителей МКД со стороны Правительства Тверской области (ПТО), то об этом не может быть даже речи.

Важный вопрос касается оплаты за ЖКУ – это многолетняя головная боль как для собственников жилья, так и для управляющих компаний (УК) с ресурсоснабжающими организациями. Роль для повышения качества услуг и ресурсов для потребителей должно было сыграть Постановление Правительства Российской Федерации (ПП РФ) от 03 февраля 2022 г. № 92, которым утвержден ряд поправок в правила начисления оплаты за содержание общего имущества. При этом изменения внесены в три разных ПП РФ:

1. № 491 от 13 августа 2006 г. «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме

ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».

2. № 354 от 6 мая 2011 г., где определены «Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
3. № 124 от 14 февраля 2012 г. «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами».

Однако в Тверской области принятое ПП РФ № 92 проигнорировали возможные улучшения качества платежной системой.

Более подробно эта часть будет изложена в следующем разделе.

Анализ реального состояния качества ЖКУ в Твери

ЖКХ является важной областью социально-экономических отношений между муниципальными образованиями региона и населением. Роль региона в этой части заключается в организационной деятельности и разработке проектов, программ, нормативно-правовых актов, соответствующих законодательству РФ. Качество является комплексным понятием, характеризующим эффективность всех сторон деятельности как региона и муниципального образования, так и развития УК с РСО, направленных на удовлетворение рыночных потребностей с целью извлечения прибыли. С другой стороны, предоставления качественных услуг и ресурсов потребителям с соблюдением финансовых взаимоотношений.

Необходимо УК, РСО и собственникам МКД выстроить соответствующие взаимные отношения на основании выше обозначенных ПП РФ.

Одна из важнейших проблем качества ЖКУ – оплата за эти ресурсы и услуги.

Внесенные ПП РФ № 92 и принятые изменения должны установить баланс интересов как собственников МКД, так и УК с РСО. Но такой баланс возможен только при одном условии, – если будут внесены изменения в платежные документы, квитанции за ЖКУ, на основании

ПП РФ №92, чтобы собственники МКД или их представители в качестве председателя и членов совета дома могли контролировать размеры платежей и качества услуг.

В городе Тверь о повышении качества услуг за ЖКУ речи даже не идет. Управляющие компании МКД и РСО в Твери игнорируют законодательство РФ. Например, в Правилах предоставления коммунальных услуг № 354 есть пункт 69 (подпункт е) о том, что в платежном документе ЖКУ за расчетный период обязательно должны отражаться:

- показания коллективного (общедомового) прибора учета соответствующего вида коммунального ресурса;
- суммарный объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных во всех жилых помещениях МКД;
- суммарный объем каждого вида коммунальных услуг, предоставленных во всех нежилых помещениях МКД.

В таблицах 1 и 2 автором отражены показания текущих объемов учета коммунальных ресурсов, которые должны быть в платежном документе.

Обращаю внимание, что в представленной таблице отражены объемы коммунальных ресурсов, которые фактически учитываются, так как не всегда люди передают в срок показания приборов, а РСО в платежном документе отражают объемы потребления ресурсов по нормативам потребления или в случае не соблюдения сроков, тогда на основании раздела порядка расчета и внесения платы за коммунальные услуги. Большое значение для повышения качества ЖКУ влияет соблюдение Приложения № 2 Правил № 354, в том числе в целях содержания общего имущества в МКД. Объем потребленного ресурса в МКД определяется по показаниям общедомовых приборов учета, а при отсутствии общедомовых приборов учета – по установленным нормативам потребления.

Для повышения качества контроля размера платы за коммунальную услугу жителям необходи-

мо использовать разработанные автором формулы 1 и 2.

Формула (1) позволяет определить размер платежа содержания общего имущества коммунального ресурса $P_{\text{сои.кр.}}$, исходя из фактического определения объема коммунального ресурса и тарифа:

$$P_{\text{сои.кр.}} = (V^{\text{Д}} - \sum V_{\text{и}}^{\text{неж.}} - \sum V_{\text{в}}^{\text{жил.н.}} - \sum V_{\text{w}}^{\text{жил.п.}} - V^{\text{кр}}) \times T_{\text{кр}}, \quad (1)$$

где:

$V^{\text{Д}}$ – объем (количество) коммунального ресурса, потребленный за расчетный период в МКД, определенный по показаниям коллективного (общедомового) прибора учета коммунального ресурса;

$V_{\text{и}}^{\text{неж.}}$ – объем (количество) коммунального ресурса, потребленный за расчетный период в и-м нежилом помещении;

$V_{\text{в}}^{\text{жил.н.}}$ – объем (количество) коммунального ресурса, потребленный за расчетный период в в-м жилом помещении (квартире), не оснащенном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;

$V_{\text{w}}^{\text{жил.п.}}$ – объем (количество) коммунального ресурса, потребленный за расчетный период в w-м жилом помещении (квартире), оснащенном индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета коммунального ресурса, определенный по показаниям такого прибора учета;

$V_{\text{кр}}$ – определяемый объем соответствующего вида коммунального ресурса (электрическая энергия, газ), использованный за расчетный период исполнителем при производстве коммунальной услуги по отоплению и (или) горячему водоснабжению (при отсутствии централизованного теплоснабжения и (или) горячего водоснабжения), который кроме этого также был использован исполнителем в целях предоставления потребителям коммунальной услуги по электроснабжению и (или) газоснабжению.

Таблица 1. Текущие объемы учета коммунальных ресурсов в платежном документе.

Вид услуг	Суммарный объем потребленного ресурса в МКД за текущий месяц _____, в том числе			
	В жилых помещениях МКД		В нежилых помещениях МКД	
	по индивидуальным приборам учета	по другим основаниям	по индивидуальным приборам учета	по другим основаниям
1	2	3	4	5
Электрическая энергия				
Отопление				
Холодная вода				
Горячая вода				
Отведение сточных вод				

Источник: Автор разработал необходимую форму в платежном документе.

$T_{кр}$ – тариф коммунального ресурса, установленный регионом.

Для расчета размера платы за коммунальные услуги иногда используется объем (количество) коммунального ресурса, определенный в соответствии с положениями указанных пунктов 59 и 59(1) Правил 354.

Кроме этого для расчета фактического определения размера потребленного ресурса на содержание общего имущества в МКД и количества объема финансовой составляющей, которая была реально оплачено УК.

Формула (2) позволяет определить размер разности платежа $\Delta P_{сои.кр.}$ за год за содержание общего имущества, включая суммарно всех собственников или проживающих в квартирах, а также нежилых помещений в МКД, то есть между оплатой УК и соответствующей разницей с расходом РСО.

$$\Delta P_{сои.кр.} = [P_{сои.кр.} - (S^{общ.} \times T_{сои.ку})] \times \frac{S_i}{S^{общ.}}, \quad (2)$$

где

$S^{общ.}$ – общая площадь всех жилых помещений (квартир) и нежилых помещений в многоквартирном доме;

$T_{сои.ку}$ – тариф на содержание общего имущества коммунальных услуг МКД, установлен УК.

S_i – общая площадь i -го жилого помещения (квартиры) или нежилого помещения в многоквартирном доме.

Председатель и члены совета МКД могут реально контролировать размеры платежей и улучшать качества ЖКУ.

Представленная таблица 1 не противоречит Приказу Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 26 января 2018 г. № 43/пр «Об утверждении примерной формы платежного документа для внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставление коммунальных услуг».

Удивляет позиция руководства города Твери. Например, депутаты Тверской городской Думы (ТГД) считают, что вопросы контроля состава платежных документов за ЖКУ и соответствие их законодательству РФ не входят в компетенцию представительных органов муниципальных образований. Для чего тогда существует Устав г. Твери, где, есть статьи:

– 64 «Гарантии прав на осуществление местного самоуправления в городе Твери», где определено, что органы местного самоуправления обязаны принимать меры по защите

Таблица 2. Текущие объемы учета коммунальных ресурсов в платежном документе (продолжение).

Вид услуг	Суммарный объем потребленного ресурса в МКД за предыдущие месяцы с начала года _____, в том числе				
	В жилых помещениях МКД		В нежилых помещениях МКД		В целях содержания общего имущества в МКД
	по индивиду- альным приборам учета	по другим основаниям	по индивиду- альным приборам учета	по другим основаниям	
1	6	7	8	9	10
Электрическая энергия					
Отопление					
Холодная вода					
Горячая вода					
Отведение сточных вод					

Источник: Автор разработал необходимую форму в платежном документе.

прав населения при осуществлении местного самоуправления.

- 66. «Контроль за деятельностью органов местного самоуправления города Твери и должностных лиц местного самоуправления города Твери» [14].

Органы местного самоуправления города Твери и должностные лица местного самоуправления, видимо, забыли, что они наделены в соответствии с настоящим Уставом контрольными полномочиями. Они обязаны осуществлять контроль за соответствием деятельности органов местного самоуправления г. Твери и должностных лиц, а также решениям Тверской городской Думы.

Более того в муниципальной программе города Твери «Коммунальное хозяйство города Твери» на 2021–2026 годы в Паспорте определены цели: одна из них – «Повышение уровня и качества коммунального обслуживания населения, степени устойчивости и надежности функционирования коммунальных систем жизнеобеспечения населения на территории муниципального образования город Тверь» [4].

Не соблюдение законодательства РФ по защите прав населения, качества их проживания – это главный негативный показатель деятельности

тверских депутатов.

Учитывая, что в 2022 г. в выборной компании в Тверскую городскую Думу выиграла 25 человек только представители Единой России, считаю это не нормальной ситуацией, так как за всех ставших депутатами проголосовало всего только 5,83% избирателей г. Твери (18874/323608) [3]. Абсолютное большинство голосовавших – это сотрудники бюджетной сферы.

Анализ показывает, что никто из этих депутатов не в состоянии выступать за повышение качества ЖКУ своих избирателей. Но самое страшное в том, что никто из них не хочет даже слушать или изучать конкретные предложения экспертов для улучшения жизни населения именно на основании законодательства РФ, гораздо проще депутатам заниматься личными задачами.

Минстрой РФ в 2017 предлагал в проекте сделать публичными для граждан и общественности результаты работы органов власти в сфере обеспечения граждан ЖКУ и создадут основу для оценки эффективности их работы в этой сфере.

Реальные основные показатели, характеризующие достижение поставленных целей, в настоя-

щее время в муниципальном образовании город Тверь не доступны, несмотря на требования нормативно-правовых актов РФ, так как администрацией города приводится методика расчета показателей, но не приводятся, например, реальные показатели уровней износа объектов теплоснабжения, водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения, качества коммунального обслуживания населения, степени устойчивости и надежности функционирования коммунальных систем жизнеобеспечения населения на территории муниципального образования город Тверь.

Если на Федеральном уровне появился публичный индекс качества ЖКУ и при этом ЖКХ стало более открытым, то это никак не относится к городу Тверь.

Собственникам и желающим гражданам позволяет законодательство оценивать качество предоставляемых ресурсов и ЖКУ в МКД, исходя из Приложения № 1 ПП РФ № 354. Экспертом был проведен опрос граждан МКД г. Твери, чтобы выяснить устраивает ли их качество ЖКУ и насколько они знают ПП РФ № 354 (хотя бы Приложения) для защиты своих прав.

Результаты опроса следующие:

- Устраивает качество ЖКУ – 42%;
- Жители МКД в абсолютном большинстве не знают допустимого отклонения качества ре-

сурсов и коммунальных услуг на основании ПП РФ № 354, а также условия и порядок изменения размера платы за ресурсы и коммунальные услуги.

В таком положении большую роль должны играть председатель и члены совета дома, которые могли бы контролировать размеры платежей и качества услуг. Тем более что раньше в официальных документах не было ни слова о возможном вознаграждении председателя и членов совета дома. ЖК РФ статьей 161.1. наделил общественный совет МКД [2] правом выплачивать его председателю и участникам совета.

Учитывая, что РСО и УК сегодня стремятся перейти с бумажных платежных документов на электронные, это в свою очередь снижает возможность контроля над качеством услуг и размера платежей со стороны собственников квартир.

Именно общественный совет МКД в состоянии реально контролировать данные для ежемесячной оценки качества коммунальных услуг.

В таблице 2 представлены сводные данные для ежемесячной оценки качества коммунальных услуг.

Эксперт большое внимание уделил автору, он же предоставил материалы, которые официально у него имеются в архиве и связаны с качеством ЖКУ. Именно материалы, информация эксперта использованы в ниже приведенном тексте.

Таблица 3. Сводные данные для ежемесячной оценки качества коммунальных услуг.

Виды коммунальных услуг	Нумерация показателей	Условия определения показателей качества коммунальных услуг и их оплаты при снижении качества	Обозначение контролируемого параметра или коэффициента
Водоснабжение (ВС)	1.1с	Отсутствие холодного водоснабжения (часов)	$T_{\text{отс.ВС}}^{\text{час/мес}}$
	1.2с	Дни, когда качество питьевой воды не соответствовало нормативному значению (час)	$T_{\text{сниж.кач.}}^{\text{час/мес}}$
	1.3с	Если давление отличалось от установленного более чем на 25% коммунальная услуга полностью не оплачивается.	$T_{\text{сниж.давл.}}^{\text{час/мес}}$

Продолжение на следующей странице

Таблица 3. Сводные данные для ежемесячной оценки качества коммунальных услуг. (Продолжение таблицы)

Виды коммунальных услуг	Нумерация показателей	Условия определения показателей качества коммунальных услуг и их оплаты при снижении качества	Обозначение контролируемого параметра или коэффициента
Водоотведение (ВО)	2.1с	Система водоотведения не функционировала (час.) Допускаются перерывы водоотведения не более 8 часов (суммарно) в течение 1 месяца, 4 часа одновременно при авариях.	$T_{\text{н.ф.ВО}}^{\text{час/мес}}$
	3.1с	Дни, когда отопление должно быть включено (дней) Дни, когда отопление фактически было включено (дней) Допустимые перерывы в отоплении не должны быть более 24 часов суммарно в течение месяца	$n_{\text{дол.вкл.}}^{\text{дн.}}$ $n_{\text{факт.вкл.}}^{\text{дн.}}$
Отопление (ОТ)	3.2с	Температура теплоносителя по графику (град.) Температура теплоносителя фактическая (град.)	$t_{\text{граф.}}^0$ $t_{\text{факт.}}^0$
		Количество часов, когда t^0 теплоносителя была меньше, чем по графику (час.)	$T_{t^0 \text{ факт.} \leq t^0 \text{ граф.}}^{\text{час/мес}}$
	3.2рс	Перепад давлений в подающей и обратной магистралях (атм.) Перепад давлений расчетный.	$\Delta P_{\text{факт.}}, \Delta P_{\text{расч.}}$
		Количество часов, когда перепад давлений, был меньше расчетного (час.)	$T_{t^0 \text{ факт.} \leq t^0 \text{ граф.}}^{\text{час/мес}}$
	3.3с	На сколько градусов температура в жилых помещениях отличалась от нормативной (град.) Количество часов, когда t^0 в жил. помещениях была ниже нормативной (час.)	$\Delta \Delta t_{\text{сниж.}i}^0$ $T_{t^0 \leq t_{\text{норм.}}^0}^{\text{час/мес}}$
	4.1с	Дни, когда горячая вода отсутствовала, час. · $T_{\text{отс.ГВС}}^{\text{час/мес}}$	
	4.2с	Дни, когда температура горячей воды была ниже 40 °С (час.) Фактическая температура горячей воды в точке водоразбора (град.)	$T_{t_{\text{ГВС}}^0 \leq 40^\circ}^{\text{час/мес}}$ $t_{\text{факт.ГВС}}^0$
Горячее водоснабжение (ГВС)	4.3с	Дни, когда качество горячей воды не соответствовало нормативным значениям (час.) Если давление отличалось от установленного более чем на 25% коммунальная услуга полностью не оплачивается.	$T_{\text{некач.ГВС}}^{\text{час/мес}}$ $T_{\text{давл.ГВС}}^{\text{час/мес}}$
	5.1с	Дни, когда газоснабжение отсутствовало (час.) Допустимые перерывы газоснабжения – это не более 4 часов (суммарно) в течение 1 месяца.	$T_{\text{отс.ГС}}^{\text{час/мес}}$
Электроснабжение (ЭС)	6.1с	Допускается перерывы электроснабжения не более 2 часов, при наличии двух взаимно резервирующих источников питания. Если источник питания один, перерыв может быть не более 24 часов. Дни, когда электроснабжение отсутствовало (час.)	$T_{\text{отс.ЭС}}^{\text{час/мес}}$
	6.2с	Дни, когда качество электроэнергии не соответствовало нормативным значениям (час.)	$T_{\text{некач.ЭС}}^{\text{час/мес}}$

Источник: разработано автором.

Граждане г. Твери, возлагая надежду улучшить качество ЖКУ на Государственную жилищную инспекцию Тверской области (ГЖИ ТО), сильно ошиблись. Дело в том, что именно ГЖИ ТО выступала в интересах не жителей, а в интересах УК. Наглядный пример: в 2019 г. в связи с изменением законодательства РФ в части оплаты жителями за содержанием общего имущества (СОИ) МКД, ГЖИ ТО решила помочь УК увеличить размер платежа. Пошла сплошная волна, когда в течение короткого срока начали увеличивать размер площади общего имущества, в основном подвалов и чердаков. Более того, ГЖИ в МКД, если на чердаке нет электроснабжения, дали совет УК повесить на чердаке всего одну лампочку, что и было сделано.

Пунктом 9.1 статьи 156 Жилищного кодекса определено, что плата за содержание общего имущества возможна только при условии, когда конструктивные особенности МКД предусматривают возможность потребления соответствующего вида коммунальных ресурсов.

В 2017 г. в одном МКД в Твери проводился капитальный ремонт внутридомовой системы электроснабжения. При этом на чердаке ни проектом, ни по другим причинам, электроснабжение не предусмотрено и не исполнялось. Должен был соблюдаться пункт 9.1 статьи 156 Жилищного кодекса, но именно благодаря ГЖИ ТО с 2019 г., игнорируя Жилищный кодекс, даже в такой ситуации, когда имеется документ, соответствующий закону, жители стали страдать, так как качество ЖКУ в Твери ухудшалось, но зато квитанция платежа УК увеличивалась.

По всей вероятности, до Федеральной структуры дошла информация о проблемах платежей за СОИ в МКД так как 18.07.2019 законом № 191-ФЗ в Гражданском процессуальном кодексе (ГПК) внесена дополнительная Глава 22.3 «Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц» [1].

Поэтому в 2020 г. 36 собственников МКД решили защитить свои интересы по повышению качества ЖКУ снижением платежей за ЖКУ. Эти

собственники хотели подать иск, где ответчиками были обозначены:

1. Управляющая компания;
2. Главное Управление «Государственная жилищная инспекция» Тверской области.

Но разработанная в Регионе система является корпоративной солидарностью ради интересов конкретной группы лиц. В данном случае объединенными лицами являются сотрудники ГЖИ и Управляющие компании.

Именно корпоративная процедура позволила исключить возможность рассмотрения иска о нарушениях ГЖИ ТО и УК. А все очень просто: махинации с возможностью не допустить подачи искового заявления в суд.

Анализ показал, что в органах Тверского региона выстроена особая корпоративная структура, позволяющая решать задачи любого уровня. Считаю, что в органах власти должны быть в первую очередь сотрудники корпоративной ответственности, а не корпоративной солидарности ради интересов какой-то группы лиц.

Заключение

История показывает, что в Тверской области необходимо изменять подход к повышению качества ЖКУ. Необходим новый, инновационный подход к решению задач преобразований в сфере ЖКК и контроль качества ЖКУ.

Проведенный автором анализ состояния современного ЖКХ, с точки зрения оценки качества поставки собственникам МКД ресурсов и услуг, показал, что между требованиями нормативно-правовых актов Федеральных структур в этой части должны обязательно соблюдаться в регионах и муниципалитетах. При этом самое главное, чтобы баланс интересов ресурсоснабжающих организаций, управляющих компаний и собственников МКД совпадал. А это доступно только в случае, когда в платежном документе будут отражены показания, отраженные в таблице 1 и применены формулы 1 и 2 для расчетов. Решения задач платежных документов и осуществления предложенных расчетов формула-

ми позволит снять многие проблемы, такие как вопросы, связанные с нормативом потребления для оплаты за содержания общего имущества; наличие спорных решений в судебных рассмотрениях и др.

Необходимо в Тверской области бороться с корпоративной солидарностью, а развивать необходимо обоснованную ответственность

сотрудников.

Благодарность: Автор выражает благодарность Пушкареву Ю. А., кандидату технических наук, доценту, действительному муниципальному советнику Тверской области первого класса, за предоставленные информационные материалы и оказанные полезные замечания.

Библиографический список

1. Гражданский процессуальный кодекс, внесена дополнительная Глава 22.3. «Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов групп лиц». – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/39359d15e88b9690c68d9a8de1f922c10e64a248.
2. Жилищный кодекс РФ статья 161.1. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/fe1095085dbcbb2eb7403182d06c8120a5ca8804.
3. Информация об избрании депутатов ТГД в 2022 г. – URL: <http://www.tver.izbirkom.ru/vybory-v-2022-godu/itogi>.
4. Муниципальная программа города Твери «Коммунальное хозяйство города Твери» на 2021–2026 годы в Паспорте определены цели: одна из них – «Повышение уровня и качества коммунального обслуживания населения, степени устойчивости и надежности функционирования коммунальных систем жизнеобеспечения населения на территории муниципального образования город Тверь». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/561565806>.
5. Об утверждении отчета о реализации государственной программы Ростовской области «Обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения Ростовской области» за 2021 год. – URL: <https://www.donland.ru/documents/15268>.
6. Об утверждении отчета о реализации государственной программы Ростовской области «Обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения Ростовской области» за 2022 год. – URL: <https://www.donland.ru/documents/17245>.
7. Паспорт приоритетного проекта «Обеспечение качества жилищно-коммунальных услуг» (утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и приоритетным проектам, протокол от 18.04.2017 № 5). – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216186.
8. Постановление Правительства Тверской области от 27 февраля 2020 года № 58-пп «О государственной программе Тверской области «Жилищно-коммунальное хозяйство и энергетика Тверской области» на 2020–2025 годы». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/561773116>.
9. Постановление Правительства Тверской области от 29 декабря 2018 года № 403-пп «О государственной программе Тверской области «Создание условий для комплексного развития территории Тверской области, обеспечения доступным и комфортным жильем и объектами инфраструктуры населения Тверской области» на 2019–2025 годы». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/550322848>.
10. Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 18 декабря 2017 г. № 1679/пр «Об утверждении Методики определения индекса качества жилищно-коммунальных услуг субъекта Российской Федерации». – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71748670>.
11. Приоритетный проект ЖКХ и комфортная среда. Что изменит нацпроект «ЖКХ и городская среда»? Финансовая поддержка проектов благоустройства. – URL: <https://prontapizza.ru/business-development/prioritetnyi-proekt-zhkh-i-komfortnaya-sreda-cto-izmenit-nacproekt-zhkh-i.html>.
12. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 октября 2022 г. № 3268-р. – URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202211020032?index=1>.
13. Указ Президента РФ «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». – URL: <http://static.kremlin.ru/media/acts/files/0001201805070038.pdf>.
14. Устав г. Твери. Главы 7 и 8. – URL: <https://www.tverduma.ru/documents/ustav/ustav07.php>.