

ИДЕИ И ПРОЕКТЫ МОЛОДЕЖИ РОССИИ

Халецкая Светлана Юрьевна,

студент,

ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»,

г. Тюмень

*Научный руководитель **Храмцов А.Б.**, доцент, к.и.н., доцент,*

ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»,

ОЦЕНКА ПОТРЕБИТЕЛЯМИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ (ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА В Г. ТЮМЕНИ)

Аннотация: в статье по результатам опроса потребителей дана оценка качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в г. Тюмени. Установлено, что большая часть жильцов опрашиваемых многоквартирных домов довольна качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг управляющей компанией, а не довольны качеством услуг – 20% респондентов.

Ключевые слова: дети-сироты, льготные категории граждан, социальная поддержка, социальная защита, государственные программы.

Одной из основных сфер, определяющих качество жизни населения страны в целом и ее регионов, является жилищно-коммунальное хозяйство. Именно в этой сфере наиболее остро отражаются главные социальные проблемы. Качество жилищно-коммунальных услуг – это комплекс отличительных признаков деятельности, наце-

ленной на содержание многоквартирных домов и территорий, прилегающих к ним, которые удовлетворяют потребности жильцов [1].

Ситуация в жилищно-коммунальной сфере с каждым годом ухудшается: несмотря на постоянный рост тарифов на жилищно-коммунальные услуги, потребители отмечают ухудше-

ИДЕИ И ПРОЕКТЫ МОЛОДЕЖИ РОССИИ

ние качества обслуживания своих домов. Свыше 80% россиян не удовлетворены качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг, а конкретно отмечают неудовлетворительную работу в области тепло- и водоснабжения микрорайонов, плохое качество водопроводной воды, неблагоустроенные и не освещенные в вечернее время дворы и улицы [2].

Определение уровня услуг, предоставляемых управляющими компаниями и другими сервисными организациями, основывается на принципе учета потребностей, выражаемых собственниками жилья в многоквартирных домах. Кроме того, показателем уровня жилищно-коммунальных услуг являются особенности обслуживания нанимателей, управления жилищным фондом, конструкции и планировки дворов и самих домов [3].

В соответствии с Постановлением Правительства РФ «о минимальном перечне услуг и ра-

бот, необходимых для надлежащего содержания общего имущества многоквартирного дома» любой житель, не обладающий специальными знаниями в области эксплуатации жилого фонда, может оценить качество предлагаемых организациями ЖКХ услуг [4].

Одним из важных условий системы оценки деятельности управляющих организаций является результат их работы.

В большинстве случаев, единственным источником, способным дать какую-либо информацию об уровне предоставленных услуг, являются жалобы жильцов, по количеству которых можно судить о деятельности конкретной компании. Чем лучше работает организация, тем меньше у нее нареканий.

Проанализируем качество предоставления жилищно-коммунальных услуг управляющей компанией с собственниками многоквартирных домов (на примере ООО «Квартал-Сервис» г.

ИДЕИ И ПРОЕКТЫ МОЛОДЕЖИ РОССИИ

Тюмени). Компания расположена по адресу: Тюменская область, г. Тюмень, ул. Салтыкова-Щедрина 58/1.

Управляющая компания ООО «Квартал-Сервис» - относительно молодая организация, которая начала свою деятельность в 2010г и на данный момент в управлении имеет лишь 11 жилых домов.

Главная цель управляющей компании – качественное предоставление жилищно-коммунальных услуг жителям многоквартирных домов.

К основным задачам ООО «Квартал-Сервис» относятся:

1. Предоставление жилищно-коммунальных услуг и создание благоприятных и безопасных условий для проживания граждан в многоквартирных домах

2. Проведение комплексного осмотра многоквартирного дома

3. Обеспечение бесперебойной работы всех коммунальных систем

4. Предоставление отчетов о проделанных работах в сфере ЖКХ и планируемых мероприятиях на общих собраниях с жильцами [5.]

С целью определения степени удовлетворенности населения предоставлением жилищно-коммунальных услуг автором статьи было проведено социологическое исследование. Исследование проводилось при помощи анкетирования. В опросе приняли участие 80 респондентов в возрасте от 30 до 65 лет, из них 38% - мужчины, 62% - женщины. Все респонденты являются собственниками помещений многоквартирных домов г. Тюмени и проживают по адресам: г. Тюмень, ул. Салтыкова-Щедрина 58/1, 58/2 и 58/3.

Первой задачей исследования стало установление уровня качества предоставления жилищно-коммунальных услуг собственникам помещений в многоквартирном доме.

ИДЕИ И ПРОЕКТЫ МОЛОДЕЖИ РОССИИ

Опрос показал, что 38% и 24% собственников оценивают качество предоставления жилищно-коммунальных услуг

управляющей компанией ООО «Квартал-Сервис» выше трех баллов (Рис. 1.)

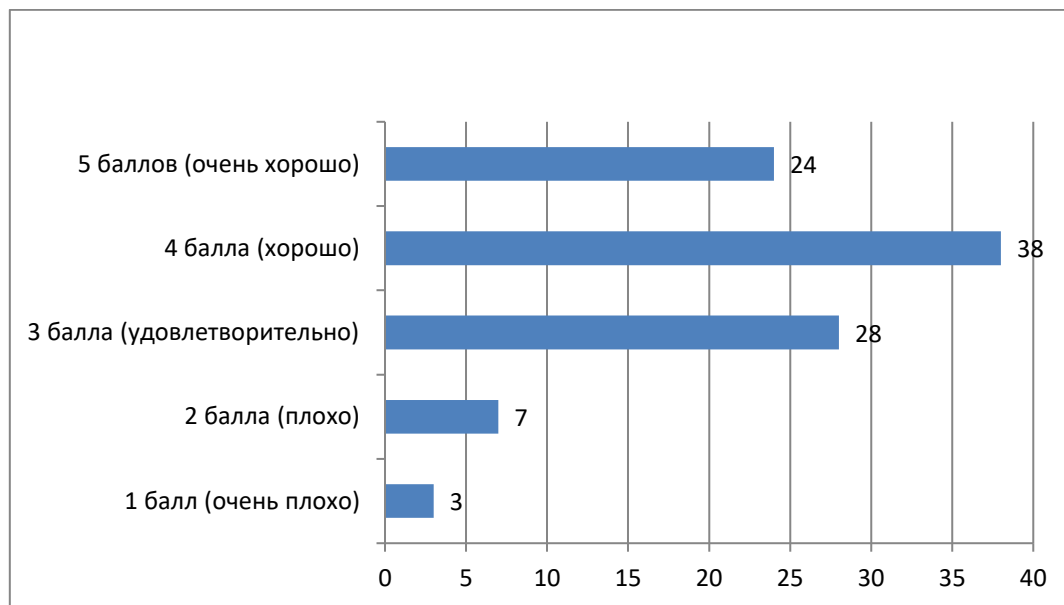


Рис. 1. Распределение ответов респондентов об уровне качества предоставления жилищно-коммунальных услуг управляющей компанией ООО "Квартал-Сервис", %

Изучение удовлетворенности собственников многоквартирного дома качеством обслуживания управляющей компанией показало, что качеством обслуживания управляющей компании ООО «Квартал-Сервис» до-

вольны 56% опрошенных респондентов, 20% респондентов недовольны обслуживанием управляющей компании, а 24% опрошенных затрудняются ответить на поставленный вопрос. (Рис. 2.)

ИДЕИ И ПРОЕКТЫ МОЛОДЕЖИ РОССИИ

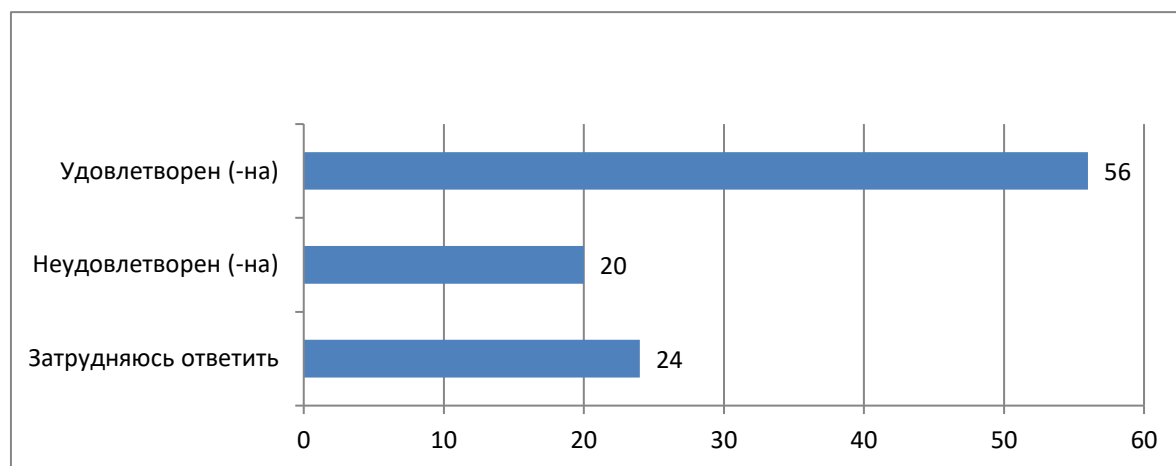


Рис. 2. Распределение мнений респондентов относительно их удовлетворенности качеством обслуживания управляющей компанией ООО «Квартал-Сервис», %

На вопрос «Что, на Ваш взгляд, в первую очередь, определяет уровень качества предоставления жилищно-коммунальных услуг?» мнения собственников распределились следующим образом: 43% респондентов выбрали ответ «контроль управляющей компании за деятельностью ресурсоснабжа-

ющей организации»; 34% выбрали ответ «оперативность в оказании жилищно-коммунальных услуг»; 13% отметили, что качество предоставления жилищно-коммунальных услуг определяется уровнем компетентности персонала; и 10% затрудняются ответить на поставленный вопрос (Рис. 3).

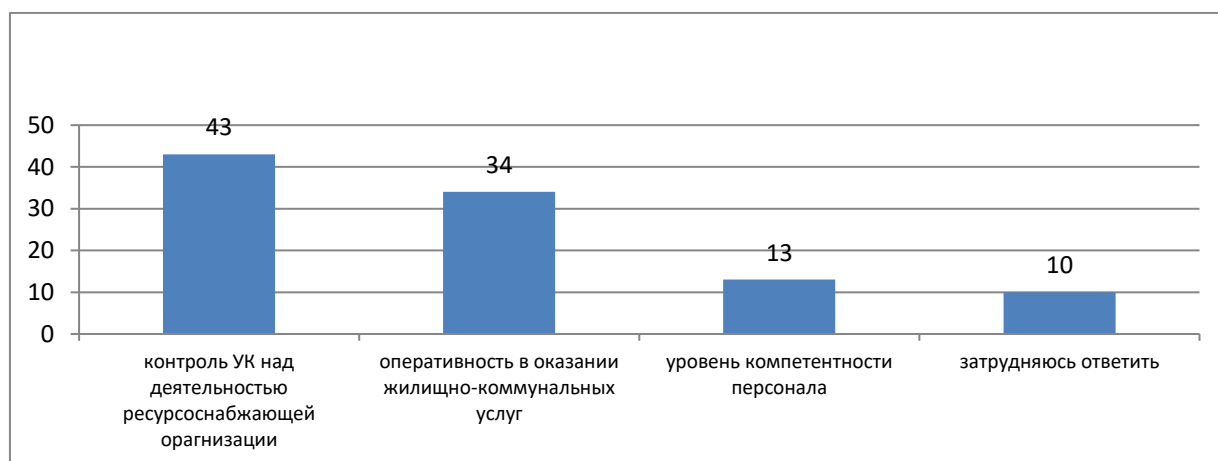


Рис. 3. Распределение мнений респондентов относительно того, на их взгляд, в первую очередь, оказывает влияние на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг, %

ИДЕИ И ПРОЕКТЫ МОЛОДЕЖИ РОССИИ

Для определения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг управляющей компанией ООО «Квартал-Сервис» собственникам многоквартирных домов был задан вопрос «Как часто Вы обращаетесь с жалобами на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в управляющую организацию?». По резуль-

татам опроса выяснилось, что 81% из числа опрошенных никогда не обращались в управляющую компанию с какой-либо жалобой или претензией, объясняя это тем, что управляющая компания ООО «Квартал-Сервис» полностью справляется с возложенными на нее задачами (Рис. 4.)

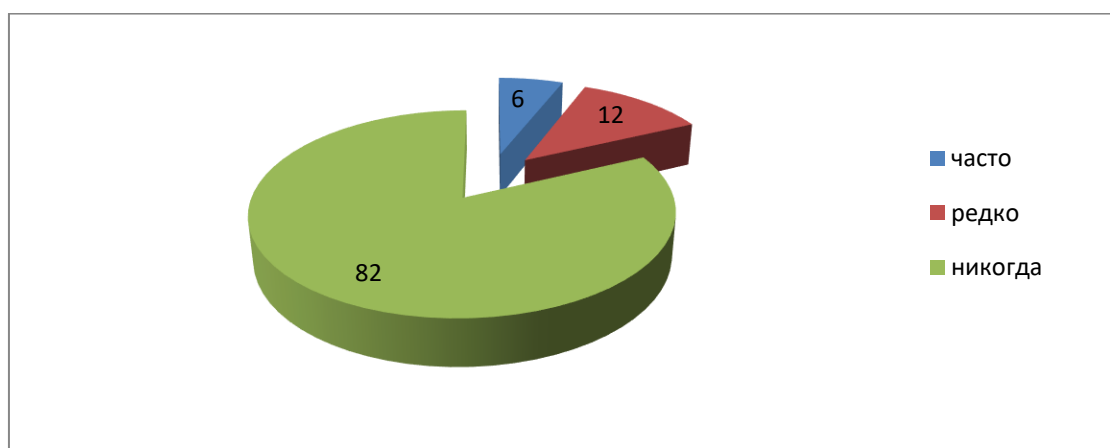


Рис. 4. Распределение мнений респондентов относительно того, как часто они обращаются в управляющую компанию с жалобами, %

Таким образом, по результатам исследования, можно говорить о том, что эффективное взаимодействие управляющей компании с собственниками многоквартирных домов во многом определяют уровень удовлетворенности собственников помещений деятельностью управля-

ющей компании. В целом жильцы опрашиваемых многоквартирных домов довольны качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг управляющей компанией. Это подтверждает и тот факт, что более половины респондентов ни разу не об-

ИДЕИ И ПРОЕКТЫ МОЛОДЕЖИ РОССИИ

ращались в управляющую компанию с жалобами.

В целом, качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в большей степени определяется такими составляющими как оперативность сотрудников управляющей компании в вопросах предоставле-

ния услуг собственникам помещений, а также контроль со стороны управляющей компании за деятельностью ресурсоснабжающих организаций, в том числе контроль за качеством услуг и бесперебойностью их предоставления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Казарова А.Я., Татевосян Э.А. Качество услуг жилищно-коммунального хозяйства России // Молодой ученый. – 2015. – № 24: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/104/24517/>.
2. Софронов А.Н., Сычева Т.А. Основные проблемы ЖКХ и пути их решения // Вестник Самарского государственного экономического университета. – 2013. – №4: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vestnik.sseu.ru/index.php?cnt=article&ida=4744>.
3. Дмитриева Т.Н. Семеркова Л.Н. Оценка качества жилищно-коммунальных услуг. – 2012. – № 4: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-kachestva-zhilischno-kommunalnyh-uslug>.
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2013 №290 «О минимальном перечне услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и порядке их оказания и выполнения».
5. Официальный сайт управляющей компании ООО «Квартал-Сервис»: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kvartal-s.ru/>.