Устина Н.А.¹, Иванова Е.Ю.²

Организация взаимодействия с потребителями по предоставлению жилищно-коммунальных услуг (на примере ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» г. Бугуруслана)

¹ФГБОУ ВО Самарский государственный экономический университет

²ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат»

doi: 10.18411/lj-25-12-2017-31

ids: 000001:lj-25-12-2017-31

Аннотация

В статье обсуждаются вопросы организации взаимодействия управляющих компаний и собственников жилья по организации взыскания задолженностей по платежам. Целью исследования является выявление основных причин возникновения задолженностей и разработка предложений по совершенствованию взаимодействия всех субъектов процесса оказания коммунальных услуг. Обосновывается необходимость формирования коммуникационной среды, повышающей взаимное доверие и ответственность собственников жилья и управляющих компаний, как фактор, повышающий качество предоставляемых услуг и снижение задолженностей по платежам.

Ключевые слова: процесс оказания коммунальных услуг, взаимодействие управляющей компании с собственниками жилых помещений.

Проблема неплатежей за жилищные и коммунальные услуги всегда была очень важной для предприятий ЖКХ. Задолженность населения по оплате жилья и коммунальных услуг - наиболее распространенный вид долгов. Для эффективной организации работы с долгами необходимо, прежде всего, оптимизировать систему взаимодействия предприятия с потребителем в сфере получения платежей за услуги.

Основным видом деятельности предприятий ЖКХ является предоставление услуг, а также удовлетворение потребностей юридических и физических лиц в работах, товарах и услугах. Они обязаны обеспечить всех жителей домов перечнем коммунальных услуг, в необходимом объеме и в соответствии с существующими стандартами качества. К коммунальным ресурсам относятся: горячая вода, электрическая энергия, газ, бытовой газ, тепловая энергия и твердое топливо.

Основа эффективного взаимодействия собственников жилых помещений и управляющих компаний - это заинтересованность обеих сторон. Нормативно-правовой акт Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 09.09.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"[1] регулирует общественные отношения, возникающие в сфере предоставления коммунальных услуг. Для более полного понимания организации предоставления услуг, рассмотрим основные понятия.

Исполнителем в сфере предоставления коммунальных услуг является как индивидуальный предприниматель, так и любое другое юридическое лицо, которые предоставляют гражданам коммунальные услуги, лицо, которое производит или приобретает коммунальные ресурсы и отвечает за обслуживание инженерных систем.

Также исполнителем выступают управляющие компании, товарищества собственников жилья, жилищные потребительские кооперативы, а также иные организации, которые производят или приобретают коммунальные ресурсы. [2]

Потребителями коммунальных ресурсов являются граждане, которые пользуются данными услугами для своей жизнедеятельности, если это потребление не связано с предпринимательской деятельностью.

ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат» в своем управлении имеет 65 многоквартирных домов. Среди них находятся многоквартирные жилые дома этажностью от двух до пяти.

Категории граждан проживающих в домах разнообразная. В основном проживают работающие граждане со средним достатком. Также проживают граждане, занимающиеся индивидуальным предпринимательством. Меньшую долю составляют лица, не имеющие источника доходов. С такой категорией граждан в дальнейшем возникают проблемы, так как задолженность по оплате за коммунальные услуги у них растет, а денежных средств на погашение суммы долга, не имеется.

Ресурсоснабжающей организацией является юридическое лицо, не зависимо от его организационно-правовой формы, а также это может быть индивидуальный предприниматель, который производит продажу коммунальных ресурсов.

В городе Бугуруслан существует несколько ресурсоснабжающих организаций. ООО "ТЕПЛОДОСНАБЖЕНИЕ" - занимается распределением пара и горячей воды (тепловая энергия), производит, передает и распределяет пар и горячую воду (тепловую энергию), производит пар и горячую воду (тепловой энергии) котельным.

ООО "ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ" - занимается производством, передачей и распределением пара и горячей воды (тепловой энергии).

- АО Газпром газораспределение Структурное подразделение Бугурусланмежрайгаз - специализированная газораспределительная организация, обеспечивающая безопасное и бесперебойное газоснабжение потребителей Оренбургской области.
- ООО «Водопроводное - канализационное хозяйство» - это организация, которая осуществляет отпуск воды из системы водоснабжения и прием сточных вод в систему канализации и эксплуатирующее эти системы.

ООО «Оренбургэнергосбыт» - данная компания занимается сбытом электрической энергии с 1999 года.

Коммунальные услуги - предоставление исполнителем коммунальных ресурсов, таких как горячее, холодное водоснабжение, отопление, газоснабжения, необходимые для комфортного проживания граждан в жилых помещениях.

Для того, что потребитель мог получать коммунальные ресурсы, необходимо заключить соответствующий договор. В таком случае между управляющими компаниями и ресурсоснабжающими организациями заключается договор купли продажи (поставки) коммунальных ресурсов. В данном договоре указываются права и обязанности сторон, а также нормы гражданского права. Данный договор регулируется такими нормативно-правовыми актами как: Федеральный закон № 35 – ФЗ «Об электроэнергетике» от 26.03.2003 года; Правила пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации, утвержденные правительством РФ от 12.02.1999 года № 167; Федеральный закон № 69 «О газоснабжении в Российской Федерации» от 31.03.1991 года. [5]

В случае непосредственного управления многоквартирным домом собственник жилого помещения заключает договор о приобретении коммунальных ресурсов с соответствующей ресурсоснабжающей организацией. В данном случае организация будет нести ответственность за режим и качество предоставления ресурсов в жилые дома.

Управляющие компании должны предоставлять информацию обо всех своих службах, представительствах, организациях осуществляющих расчет с потребителями, а также информация об аварийно-диспетчерской службе, контактных телефонах и режиме работы организации.

Представители управляющих организаций осуществляют сбор сведений о собственниках жилых помещений, характеристики помещений, видах предоставляемых услуг, открывают лицевые счета, заводят карточки собственника жилого помещения, запрашивают правоустанавливающие документы.

Для взаимодействия собственников жилых помещений с управляющей организацией собственники выбирают уполномоченных лиц, председателей или членов совета дома, для осуществления вопросов управления многоквартирным домом. В случаях, если выбранное собственниками лицо по каким-либо причинам не сможет осуществлять свои функции, то его обязанности временно может осуществлять один из собственников жилого помещения.

Управляющая организация вправе созывать граждан жилых помещений для производства общего собрания собственников. Данные собрания могут проводиться в форме очного, очно-заочного или заочного голосования. Если за инициативу о проведении очередного собрания выступают собственники жилого помещения, управляющая компания не вправе им в этом отказать.

При осуществлении взаимодействия собственников с управляющими организациями при предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества либо с перерывами, превышающие допустимые, собственник сообщает о данном факте в аварийно-диспетчерскую службу, в письменной и устной форме. Телефон аварийно-диспетчерской службы имеется на сайте управляющей компании.

При осуществлении звонка собственник сообщает свой адрес, вид коммунальной услуги, а также фамилия, имя отчество. Сотрудник аварийно-диспетчерской службы в свою очередь сообщает гражданину сведения о лице, который принял заявку, а именно фамилию, имя, отчество, а также регистрационный номер заявки и дату её приема. Далее если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины, по которым произошло непредставление коммунальной услуги, он обязан сообщить об этом лицу, который оставил заявку и сделать об этом отметку в журнале. Если же причины не известны сотруднику, то он согласовывает время с потребителем и дату установления факта непредставления коммунальной услуги и проверки её качества.

Для проведения проверки и составление акта о непредставлении коммунальной услуги или ее предоставлении ненадлежащего качества, время и дата данной проверки согласовывается с потребителем. При проведении проверки в акте указывается нарушения параметров качества, время и дата начала непредставления коммунальной услуги или её предоставления ненадлежащего качества. [3]

Далее акт подписывается потребителем и исполнителем, также данный акт может быть подписан сотрудником государственной жилищной инспекции.

Данный акт составляется в двух экземплярах. Один из которых для потребителя, а второй остается в управляющей компании.

В случаях, когда собственник оставил заявку об аварии, то данное осмотр проводится в течение двенадцати часов.

В случае возникновения споров между собственниками многоквартирных домов и управляющей компании, они разрешаются путем переговоров. Если стороны не могут достичь взаимного соглашения, что данные разногласия решаются в судебном порядке.

Претензии либо жалобы предъявляются собственниками в письменном виде, которые в дальнейшем подлежат регистрации в управляющей компании. Такая претензия может быть предъявлена в течение десяти дней от той даты, когда произошло нарушение его прав. Данные претензии или жалобы рассматриваются в управляющей компании в течение десяти дней.

Управляющая компания не вправе отказывать собственнику жилого помещения в принятии претензии либо жалобы.

Главной целью организации является удовлетворение общественных потребностей в работах, товарах и услугах и в дальнейшем получение прибыли. Однако, существует ряд проблем, с которыми и по сегодняшний день сталкиваются управляющие компании.

Одна из таких причин – это качество и объем предоставляемых услуг. Данная проблема связана с изношенностью жилищных фондов и недостаточностью мощностей.

Старые коммуникации, такие как водопровод, канализация, электрические сети работают неэффективно, при этом затрачивается большое количество энергии, которую в последующем оплачивают потребители. Также одна из проблем в том, что граждане потребляют с каждым годом большое количество электроэнергии, которые превосходят заложенный потенциал мощности сетей. Большая нагрузка приводит к сбоям в процессе эксплуатации и отключениям. В связи с этим, среди населения, происходят недовольства качеством предоставляемых услуг. Что в дальнейшем приводит к задолженностям по оплате за коммунальные услуги. Отсюда следует, что коммунальная инфраструктура нуждается в скорейшей модернизации.

Таким образом основной причиной возникновения задолженностей собственников жилых домов по платежам является неудовлетворенность качеством предоставляемых услуг. Взаимодействие с управляющей компанией по вопросам оплаты за коммунальные услуги носит формальный характер, и часто строится на попытке обеих сторон отстоять собственные интересы, неготовность доверять противоположной стороне, в условиях существования серьезных рисков, которые несут как собственники жилых помещений так и управляющая компания. [4] Потребители остаются недовольными качеством предоставляемых услуг, что в последующем ведет в дебиторской задолженности. Отсюда следует, что необходимо выстраивать принципиально иных формы коммуникаций в процессе предоставления коммунальных услуг, повышающих уровень ответственности и доверия между всем субъектами жилищно-коммунальной системы.

***

1. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 09.09.2017) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_114247/
2. Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов. - М.: Проспект, 2015. – 238 с.
3. Здания жилые многоквартирные. Свод правил. - М.: Проспект, 2016. – 834 с.
4. Карлина А.А. Реализация инициатив населения, как особый вид услуг муниципальных органов власти // Вестник Университета (Государственный университет управления) 2009. № 32 С. 164-167.
5. Юдина Е.В. Проблемы создания товариществ собственников жилья: юридические аспекты // Проблемы в российском законодательстве. - 2014. - № 2. - С. 97 - 99.

Челмакин Д.О.

Авиационная логистика в РФ

Государственный Университет Управления

doi: 10.18411/lj-25-12-2017-32

ids: 000001:lj-25-12-2017-32

Аннотация

В своей статье автор рассмотрел тенденции и особенности развития авиационной логистики в Российской Федерации.

Ключевые слова: авиация; авиационная логистика; логистика.

Россия - самая большая страна на этой планете. Соответственно на таком огромном просторе нужна хорошо и обильно развитая логистика, адаптированная к международной логистике [1,2], в соответствие с миссией, целями, задачами, функциями, интегральной логикой, принципами и методами, технологиями и операциями [4]. Многие ситуации доставки грузов осложнены тем, что до конкретных мест практически невозможно добраться автотранспортом или нет железнодорожного сообщения. А что остаётся в таких ситуациях? Авиация как тяжёлая транспортная, так и легкая, и сверхлёгкая. Авиационная логистика является самым быстрым способом перевозки