

*На правах рукописи*



**ОБОРОТОВ ДМИТРИЙ СЕРГЕЕВИЧ**

**МЕХАНИЗМЫ РАЗВИТИЯ КОНКУРЕНЦИИ НА РЕГИОНАЛЬНЫХ  
РЫНКАХ УСЛУГ ПО УПРАВЛЕНИЮ МНОГОКВАРТИРНЫМИ  
ЖИЛЫМИ ДОМАМИ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным  
хозяйством (региональная экономика)

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Москва – 2014

Работа выполнена в отделении экономики крупных городов  
Института региональных экономических исследований (ИРЭИ)

Научный руководитель:

**Ануприенко Валерий Юрьевич**  
доктор экономических наук

Официальные оппоненты:

**Ильина Ирина Николаевна**  
доктор экономических наук,  
профессор, Директор института  
региональных исследований и  
городского планирования НИУ  
«Высшая школа экономики»

**Сёмкина Ольга Сергеевна**  
кандидат экономических наук,  
профессор, профессор кафедры  
государственного и муниципального  
управления ФГОБУ ВПО  
«Финансовый университет при  
Правительстве Российской  
Федерации»

Ведущая организация:

ФГБУН Институт экономики РАН

Защита состоится «27» февраля 2015 г. в 14-00 часов на заседании диссертационного совета Д 520.030.01 при Институте региональных экономических исследований (ИРЭИ) по адресу: 119002, г. Москва, ул. Сивцев Вражек, д. 29/16, этаж 3, зал заседаний.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте Института региональных экономических исследований <http://irei.ru>.

Автореферат разослан «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
д.э.н., профессор

И.А. Рождественская

## **I. Общая характеристика работы**

**Актуальность темы исследования.** Развитие конкуренции, демополизация, соблюдение правил добросовестной состязательности производителей является основой эффективного функционирования региональных рынков товаров и услуг. Особенно важно соблюдение и регулирование «правил игры» на рынках социально значимых товаров и услуг, прямо и непосредственно влияющих на уровень и условия жизни населения (рынки продовольственных товаров, лекарственных средств, социальных услуг, бытовых услуг и т.п.). К рынкам такого рода, безусловно, относится и рынок услуг по управлению многоквартирными жилыми домами. Государственные предприятия и частные компании, работающие на этом рынке, оказывают населению широкий спектр услуг по эксплуатации, ремонту и управлению квартирным фондом. Учитывая, что, по данным Росстата, более 70% жилых квартир в России расположены в многоквартирных домах, а в крупнейших городах эта величина приближается к 100%<sup>1</sup>, услугами по управлению многоквартирными домами пользуется подавляющее большинство населения нашей страны.

Между тем, положение дел в сфере управления жилыми домами в российских регионах нельзя признать благополучным. Высока степень физического износа жилых зданий, граждане высказывают недовольство качеством и стоимостью предоставляемых им услуг, информационной закрытостью управляющих компаний. В этих условиях, только реальная конкуренция между работающими в этой сфере структурами может обеспечить собственникам жилья возможность получения услуг с оптимальным соотношением «цена – качество».

Степень развития конкуренции на региональных рынках зависит не только от естественных для рыночной экономики побудительных мотивов и стимулов, но и от результатов регулирующего воздействия государственных структур, осуществляемого в интересах потребителей товаров и услуг. Поэтому исследование вопросов развития конкуренции на региональных рынках услуг по управлению многоквартирными жилыми домами, с участием государства и общественных организаций является весьма актуальным.

**Степень изученности проблемы.** Теоретическим и методическим вопросам регионального экономического развития, которые являются исходной точкой данного диссертационного исследования, посвящены работы отечественных ученых - регионалистов П.И. Бурака, А.Г. Гранберга, Е.Н. Жильцова, В.Н. Лексина, Е.П. Панкратова, И.А. Рождественской, В.Г. Ростанца, В.Н. Соловьева и др.

---

<sup>1</sup> Расчеты автора по данным справочника Росстата «Жилищное хозяйство России 2013»

Различные аспекты функционирования и регулирования сферы ЖКХ, региональных рынков услуг ЖКХ рассмотрены в трудах А.Н. Кирилловой, Башмакова И.А., Бычковского И.В., Велихова Л.А., Воронина М.И., Грабового П.Г., Зотова В.Б., Косаревой Н.Б., Кочегарова А.Д., Пивоварова В.П., Ряховской А.А., Санжанова О.И., Сиваева С.Б., Семкиной О.С., Филимонова С.Л., Чернышова Л.Н., Шапиро М.И., Шерешовца С.В., Хачатряна С.Р

Результаты исследования общих проблем развития конкуренции отражены в работах таких российских и зарубежных ученых как А.А. Аузан, Н.А. Бурцев, М.М. Суянов, Р.А. Фатхутдинов, П.Друкер, Ф.Котлер, М.Портер, А.Томпсон, Р. Чейз.

Наконец, ряд научных работ и диссертационных исследований (Акимкина В.В., Картавого О.А., Прокофьева К.Ю.) посвящен конкретным вопросам управления многоквартирными жилыми домами. В наибольшей степени внимание исследователей привлекали вопросы формирования рынка услуг по управлению жилыми домами, организации работы управляющих компаний, внутрифирменного планирования и обеспечения доходности, формирования обоснованных цен на услуги.

Таким образом, далеко не все теоретические, методические и практические аспекты функционирования региональных рынков услуг по управлению жилыми домами получили должное рассмотрение. В частности, это относится к проблематике развития конкуренции среди участников рынка, роли и места региональных и муниципальных органов управления в регулировании этого процесса.

**Цель и задачи исследования.** Целью диссертационной работы является исследование состояния конкуренции на региональных рынках услуг по управлению многоквартирными домами и разработка на этой основе комплекса научно-методических и практических предложений по методам стимулирования, развития и регулирования конкуренции в данной сфере со стороны региональных и муниципальных властей, а также общественных организаций.

Указанная цель предопределила выбор и необходимость решения следующих исследовательских задач:

- рассмотреть характер и особенности конкуренции в сфере услуг по управлению жилыми домами в целом, и многоквартирными домами в частности, в условиях рыночной экономики;

- исследовать состояние конкуренции на региональных рынках услуг по управлению жилыми домами на примере крупнейшего московского рынка, определить характерные для него особенности конкуренции и проблемы её развития;

- изучить исторический и зарубежный опыт развития конкуренции на рынках услуг по управлению жилыми домами в целях применения его в отечественной практике;

- разработать предложения по организационным и экономическим

формам развития и поддержки конкуренции среди участников рынка услуг по управлению многоквартирными домами со стороны региональных и муниципальных властей, общественных организаций;

- выявить особенности саморегулирования компаний, оказывающих услуги по управлению жилыми домами и предложить рекомендации по его совершенствованию в вопросе регулирования конкуренции;

- исследовать информационную составляющую процессов регулирования конкуренции в сфере услуг по управлению многоквартирными домами и выработать предложения по улучшению информационного обеспечения потребителей данного вида услуг.

**Объектом исследования** являются конкурентные отношения на региональном рынке услуг по управлению многоквартирными жилыми домами (на примере г. Москвы) и его участники (производители услуг, потребители услуг, саморегулируемые организации, региональные органы власти, местное самоуправление, общественные объединения потребителей).

**Предметом исследования** являются формы и методы развития и поддержки (государственной, муниципальной, общественной) процесса конкуренции между участниками регионального рынка услуг по управлению многоквартирными домами в субъектах РФ.

**Область исследования** диссертационной работы соответствует, согласно требованиям паспорта научных специальностей ВАК Министерства образования и науки РФ, специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством», области исследований «Региональная экономика», пункту 3.7 «Локальные рынки, их формирование, функционирование и взаимодействие, межрегиональная торговля» и пункту 3.17 «Управление экономикой регионов. Функции и механизмы управления».

**Теоретической основой исследования** является совокупность научных взглядов, подходов и представлений российских и зарубежных исследователей по вопросам развития региональной экономики в современных условиях, формам и методам конкурентной борьбы на региональных и локальных рынках услуг, государственного и общественного регулирования хозяйственной деятельности.

**Методологическим инструментарием** исследования являются общетеоретические и конкретно - прикладные методы научного исследования, в том числе методы экономико-статистического, сопоставительного анализа, экспертных оценок, экстраполяции, сценарные методы.

**Информационно-статистическую базу исследования** составили данные статистических органов РФ, города Москвы и других регионов, данные Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ, законодательные и нормативные акты, данные ГК «Фонд содействия реформированию ЖКХ», научных организаций и предприятий, а также публикации в СМИ и интернете.

**Научная новизна диссертационного исследования** состоит в разработке научно-методических положений и практических предложений по совершенствованию механизмов развития конкуренции на региональном рынке услуг по управлению многоквартирными жилыми домами, в том числе на основе обеспечения его информационной открытости.

**Научные результаты, полученные лично автором** и определяющие научную новизну и значимость проведенных исследований:

1. На основе многофакторного анализа регионального рынка услуг по управлению жилыми домами на примере города Москвы, определены его специфические особенности и качественные характеристики, имеющие принципиальное значение с точки зрения выработки и проведения политики демонополизации и обеспечения цивилизованной конкуренции среди участников регионального рынка услуг по управлению жилыми домами.

2. Проведена оценка уровня конкуренции в сфере услуг по управлению многоквартирными жилыми домами по городу Москве в целом, а также по всем районам города, на базе авторских расчетов уровня монополизации данного рынка, в частности исчисления индекса Герфендаля – Гершмана (НИ), долей трех крупнейших операторов рынка (показатель CR3), как основы для выработки мер по развитию конкуренции на данном рынке социально-значимых услуг.

3. Предложен и обоснован ряд мер организационно-экономической поддержки региональными властями компаний, занимающихся управлением многоквартирными жилыми домами, направленных на повышение уровня конкуренции на данном рынке услуг и обеспечение, на этой основе, должного качества и спектра услуг для потребителей. В частности, предложены экономические льготы для поддержки МП, работающих в сфере управления МКД; разработан массив целевых показателей для использования в региональных программах развития конкуренции, характеризующий результативность мер по развитию конкуренции среди управляющих компаний (УК).

4. Предложены меры по активизации процессов самоорганизации и саморегулирования в среде управляющих компаний, оказывающих услуги по управлению жилыми домами, как инструмента повышения эффективности их деятельности и развития добросовестной конкуренции, в частности, разработан проект кодекса корпоративной этики для региональных ассоциаций и союзов управляющих компаний в сфере ЖКХ.

5. Разработаны практические предложения по обеспечению на региональном и муниципальном уровне реализации обязательных требований к управляющим компаниям сферы ЖКХ по раскрытию информации о своей деятельности (а также добровольно взятых ими в этом вопросе обязательств) на основе интернет – технологий, средств массовой информации, методов социальных коммуникаций.

6. На основе авторского анализа массива региональных электронных ресурсов (интернет порталы и сайты), предоставляющих информацию о

работе управляющих компаний сферы ЖКХ, подготовлены предложения по совершенствованию такого рода электронных ресурсов, в том числе по унификации конфигурации интерфейса, детализации и увеличению объема информационного контента, по расширению операционных функций сайтов и порталов, что предоставит потребителям и собственникам жилья дополнительные возможности контроля качества услуг управляющих компаний.

**Практическая значимость** диссертационного исследования состоит в том, что полученные результаты и обоснованные соискателем выводы и предложения могут быть использованы в работе региональных и муниципальных органов управления сферой ЖКХ, антимонопольной службы, а также союзами и объединениями участников рынка услуг ЖКХ в рамках их деятельности по регулированию конкуренции на региональных рынках. Результаты настоящего исследования могут быть использованы как учебно-методический материал в образовательном процессе при преподавании учебных курсов «Региональная экономика», Экономика жилищно-коммунального хозяйства».

**Апробация работы.** Основные положения и отдельные результаты работ докладывались автором и обсуждались на секциях Московского экономического форума (Москва, март 2013 г.) и Московского урбанистического форума (Москва, декабрь 2013г.), на II Международном научном конгрессе «Предпринимательство и Бизнес: Инновационный путь развития» (Москва, июнь 2014г.), XV Международной конференции «Цивилизация знаний: Российские реалии» (Москва, апрель 2014 г.).

**Публикации.** По теме диссертационного исследования опубликовано 6 научных статей общим объемом 2,9 п.л. (в том числе 2,3 п.л. автора), из них 5 публикаций в изданиях, рекомендованных ВАК общим объемом 2,5 п.л. (в том числе 1,9 п.л. автора).

**Структура диссертации** включает введение, три главы, заключение, список использованной литературы в количестве 120 наименований. Текст диссертации изложен на 137 страницах и включает 10 рисунков и 5 таблиц.

#### **Содержание диссертации:**

##### Введение

Глава 1. Теоретические вопросы регулирования конкуренции производителей услуг жилищного хозяйства в современной рыночной экономике на национальном, региональном и местном уровнях.

1.1. Роль конкуренции производителей как основной фактор функционирования рыночной экономики.

1.2. Конкуренция организаций, управляющих многоквартирными жилыми домами как составная часть конкурентных процессов в жилищно-коммунальном хозяйстве регионов.

1.3. Зарубежный опыт регулирования процессов и форм управления жилыми домами на региональном и местном уровнях.

Глава 2. Анализ российской практики конкуренции и антимонопольного регулирования в жилищной сфере на региональном уровне.

2.1. Оценка состояния нормативно-правовой базы регулирования конкуренции на федеральном и региональном уровнях.

2.2. Государственные институты контроля и развития конкуренции федерального и регионального уровня: направления и проблемы деятельности.

2.3 Региональные общественные и корпоративные структуры контроля и развития конкуренции в сфере управления жилыми домами.

2.4. Методы и результаты оценки уровня конкуренции в сфере управления многоквартирными жилыми домами в регионах РФ (на примере г. Москвы).

Глава 3. Разработка предложений по развитию конкуренции хозяйствующих субъектов, на региональных рынках услуг по управлению многоквартирными жилыми домами.

3.1. Совершенствование методов работы региональных государственных структур регулирования конкуренции в сфере управления жилыми домами.

3.2. Методы активизации деятельности общественных структур регулирования конкуренции в сфере управления жилыми домами.

3.3. Обеспечение информационной открытости деятельности организаций, управляющих многоквартирными жилыми домами, как фактор развития конкуренции на региональном рынке.

Заключение

Список литературы

## **II. Основные положения и результаты исследования**

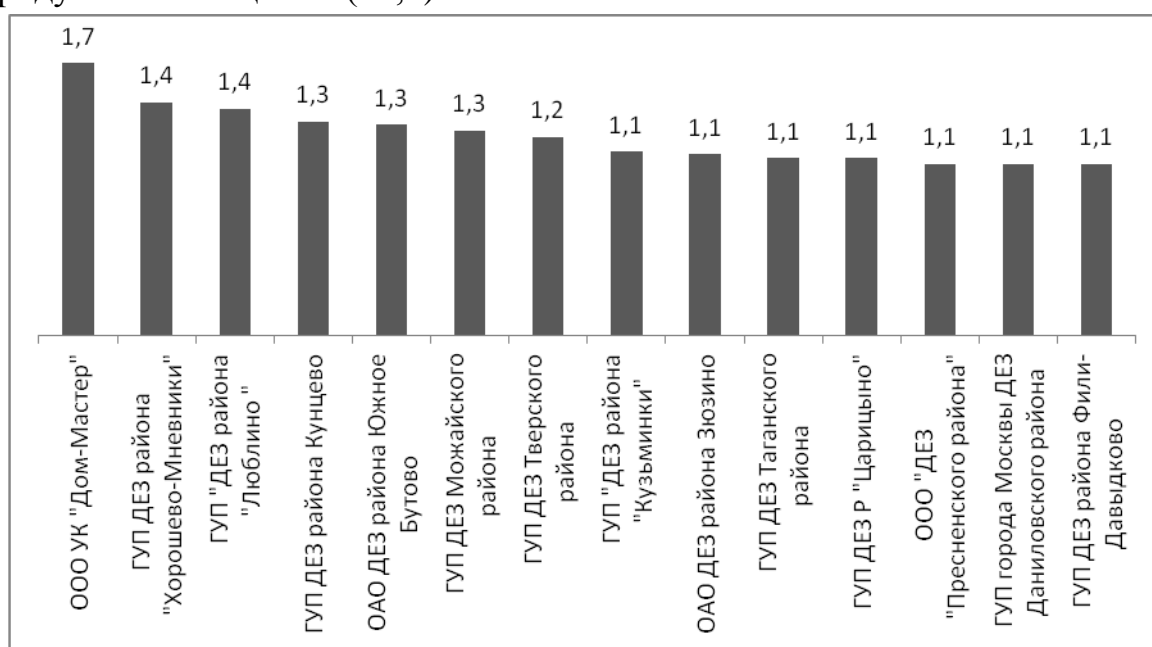
**1. Оценка уровня и выявление особенностей конкуренции на региональных рынках услуг по управлению многоквартирными жилыми домами.**

Развитие конкуренции, демонополизация, состязательность производителей является предпосылкой повышения качества услуг в сфере ЖКХ, развития её материально-технической базы, роста уровня жизни населения. Жилищная сфера является потенциально высоко конкурентной отраслью ЖКХ, что обусловлено технологической возможностью привлечь к работам по обслуживанию и ремонту жилых домов широкий круг хозяйствующих субъектов всех форм собственности. С этой точки зрения, потенциально конкурентным является и рынок по управлению многоквартирными жилыми домами. Рынок услуг по управлению жилыми домами в Москве, вследствие градостроительных и демографических характеристик столицы, является наиболее масштабным и развитым среди



регионов и городов РФ, что делает его исследование, с точки зрения выяснения особенностей рынков услуг по управлению жилыми домами и развития конкурентной среды в рассматриваемой области, актуальным и репрезентативным.

В рамках диссертационного исследования проведены расчеты индикаторов концентрации рынка услуг по управлению многоквартирными домами по городу Москве в целом и по всем 125 городским районам (в границах 2012 года). Расчеты велись по количеству домов, находящихся в управлении участников рынка. Формально концентрация рынка услуг по управлению многоквартирными домами в Москве невысока (доля трех крупнейших операторов рынка (показатель CR3) по городу в целом составляет лишь 4,5%).<sup>2</sup> Расчет индекса Герфиндаля-Гершмана (НИ) также показывает исключительно низкое значение уровня концентрации рынка по городу Москве в целом (59,6).



**Рис 1 Доля крупнейших участников рынка управления жилыми домами по Москве в целом (% от общего числа жилых строений в управлении)**

Однако рассматривать Москву в целом как единый рынок услуг по управлению многоквартирными жилыми домами не представляется возможным, о чем свидетельствует тот факт, что подавляющее большинство крупнейших игроков рынка оперируют на территории только одного района столицы. Соответственно, следует перейти к оценке локальных рынков рассматриваемых услуг, ограниченных районами города.

<sup>2</sup> Данные исследования автора, проведенного на основании данных по состоянию на июнь 2012 года.

Концентрация на локальных рынках весьма высока практически по всем районам Москвы. Доля трех крупнейших операторов рынка управления многоквартирными жилыми домами (CR3) превышает 70% по большинству локальных рынков. Лишь в Хорошевском районе Северного округа концентрация рынка по показателю CR3 может считаться низкой, а в Коптево, Бабушкинском, Хамовниках, Тропарево - Никулино, Теплом Стане, Крылатском, Чертаново Северном и Северном Бутово – средней. Практически аналогичные данные по концентрации рынков показывает анализ с использованием индекса Герфиндаля-Гершмана (НИ). Лишь в районах Хорошевский, Хамовники, Бабушкинский и Коптево индекс этот имеет значение менее 2000, что соответствует среднему уровню концентрации рынка (таблица 1).

**Таблица 1**  
**Число районов, соответствующее определенному диапазону значений индекса НИ**

Значение ( НИ)	Число районов
Менее 2000	4
От 2000 до 4000	19
От 4000 до 6000	23
От 6000 до 8000	42
Более 8000	37

Приведенные результаты расчетов не противоречат данным социологических исследований, проведенных социологическими службами и научными организациями среди самих участников рынка. Так, в исследовании, проведенном в рамках изучения рынка управления многоквартирными домами в городе Москве, проведенным в 2012 году Информационно-консультационным центром «Бизнес-Тезаурус<sup>3</sup>, приводятся данные о том, что более 35% опрошенных участников московского рынка считают конкуренцию на нем незначительной или полностью отсутствующей.

Таким образом, проведенный в рамках диссертационного исследования анализ, свидетельствует о том, что наличие большого числа операторов не привело в Москве к формированию реально конкурентного рынка услуг по управлению многоквартирными домами, и пока он характеризуется наличием большого числа отдельных, локализованных в рамках районов высококонцентрированных квазирыночных образований. Проведенные расчеты и выполненный анализ качественных характеристик рынка позволили выделить следующие специфические особенности московского

<sup>3</sup> Анализ рынка управления многоквартирными домами. Информационно-консультационный центр «Бизнес-Тезаурус», 2012

регионального рынка услуг по управлению многоквартирными жилыми домами:

- рынок Москвы в целом, по формальным оценкам, характеризуется низкой концентрацией и высокой конкурентностью;
- он реально состоит из локальных рынков (в границах районов и муниципальных образований) со своими локальными участниками. Управляющих компаний действующих в масштабах всего города крайне мало;
- на локальных внутригородских рынках степень конкуренции участников рынка низка, имеет место явный монополизм структур, сформированных на базе ДЕЗов;
- наличие большого количества игроков рынка с небольшим числом домов в управлении не дает им возможности нивелировать большие затраты по управлению домами с высокой степенью износа за счет невысоких затрат по эксплуатации новостроек;
- участники рынка зачастую применяют методы недобросовестной конкуренции, недостаточно информируют потребителей о номенклатуре услуг, правах и обязанностях управляющих компаний;
- работа фигурантов рынка характеризуется недостаточной прозрачностью раскрытия информации о своей деятельности;
- конкуренция на рынке услуг по управлению многоквартирными домами в регионах РФ, возможна только за счет повышения эффективности организации бизнеса и работы с населением, а не за счет расширения набора и качества предлагаемых услуг, связанного с ростом их стоимости;
- важнейшим фактором конкурентной борьбы на данном рынке является масштабное использование труда низко квалифицированного персонала в целях снижения издержек управляющих компаний, что негативно сказывается на качестве оказываемых населению услуг (подтверждается социологическими опросами граждан);
- имеет место пассивность потребителей, собственников и нанимателей жилья, слабо воздействующих на участников рынка, в том числе путем создания общественных организаций.

## **2.Разработка мер государственного регулирования и развития конкуренции на региональных рынках услуг по управлению многоквартирными жилыми домами, организационно-экономической поддержки организаций, управляющих жилыми домами.**

Выявленные особенности конкурентной среды и процессов конкуренции на московском региональном рынке услуг по управлению жилыми домами позволяет предполагать, что меры по развитию конкуренции, демополизация рынка, соблюдению правил добросовестной конкуренции должны во многом носить государственный характер и осуществляться на основе комплексного целевого программного подхода. В ряде регионов РФ, в том числе Москве, имеется опыт разработки программ развития

конкуренции. (Программа развития конкуренции в Санкт-Петербурге на 2011-2015 годы, Программа развития конкуренции в Самарской области на 2010 - 2015 годы, Целевая программа развития конкуренции на территории Нижегородской области на 2010-2015 годы, Программа развития конкуренции в республике Татарстан на 2010 - 2012 годы и ряд других). Однако во многих регионах разработка программ конкуренции после 2012 года не получила продолжения.

Представляется целесообразным вернуться к практике разработки региональных (городских) программ поддержки конкуренции, а в их составе специальных разделов, посвященных рынку управления жилыми домами. Особенно актуально это для Москвы, учитывая наличие в городе специализированного органа государственного управления конкуренцией – Департамента по конкурентной политике, а также беспрецедентный для РФ масштаб столичного рынка услуг по управлению жилыми домами. В рамках программы могут быть сконцентрированы мероприятия по следующим направлениям:

- нормативно-правовое обеспечение развития конкуренции в сфере управления многоквартирными домами и сертификация участников рынка;
- информационное обеспечение потребителей и участников рынка;
- организационная и материальная поддержка объединений собственников жилья;
- организационная и материальная поддержка объединений, компаний и предпринимателей, предоставляющих услуги по управлению жилым фондом;
- развитие инфраструктуры рынка услуг по управлению жилым фондом;
- контроль за ценообразованием на рынке услуг по управлению жилым фондом;
- просветительская работа и обучение населения основам экономики и управления жилым фондом.

Совершенно новые требования к содержанию мероприятий программы предъявляет факт принятия постановления Правительства РФ о порядке проведения лицензирования управляющих организаций, работающих в сфере ЖКХ, а также аттестации их руководящих работников (октябрь 2014 года). Очевидно, что региональные программы должны теперь содержать целый комплекс мер по соответствующей профессиональной подготовке специалистов ЖКХ, обеспечению организационной и материально-технической стороны лицензионных процедур.

Пассивность населения в отношении отстаивания своих прав на рынке услуг по управлению жилым фондом может постепенно преодолеваться путем проведения информационно-разъяснительной работы, введения специальных образовательных курсов для обучения молодежи и школьников в системе среднего и высшего образования.

В качестве целевых (конечных) показателей программ (подпрограмм) развития конкуренции в сфере управления многоквартирными жилыми домами можно предложить следующие:

1.	Темп роста числа управляющих компаний в регионе (МО)	%
----	--	---

2	Количество управляющих компаний, работающих в нескольких МО	Единиц
3	Количество малых предприятий, работающих в сфере управления жилыми домами	Единиц
4	Количество саморегулируемых организаций (союзов, ассоциаций) управляющих компаний, действующих в регионе (МО)	Единиц
5	Доля ТСЖ, ЖСК, управляющих многоквартирными жилыми домами (от общего числа домов).	%
6	Количество конкурсов по выбору управляющих компаний, проводимых в регионе (МО)	Единиц
7	Количество электронных ресурсов, предоставляющих информацию о деятельности УК и рынке услуг по управлению жилыми домами в регионе (МО)	Единиц
8	Количество обращений граждан в контролирующие государственные органы с жалобами на деятельность УК	Единиц
9	Количество административных решений по нарушениям допущенным УК	Единиц
10	Количество УК, прошедших процедуру лицензирования	Единиц
11	Количество УК, прошедших процедуру добровольной сертификации	Единиц
12	Доля хозяйствующих субъектов, считающих, что состояние конкурентной среды улучшилось за истекший год (от числа опрошенных)	%
13	Доля оказываемых услуг (доля рынка), приходящаяся на новых участников рынка, вышедших на рынок за последние 3 года	%
14	Удовлетворенность населения деятельностью управляющих компаний сферы ЖКХ (от числа опрошенных)	%
15	Доля управляющих компаний, выбранных общим собранием собственников жилья в соответствии с требованиями Жилищного кодекса Российской Федерации, от общего количества управляющих компаний, осуществляющих управление МЖД в регионе (МО)	%
16	Доля УК полностью раскрывших информацию о своей деятельности в соответствии с требованиями законодательства	%

Необходимо скоординировать программные мероприятия по развитию конкуренции с действующими региональными (городскими) программами по срокам, направлениям работ, а также механизмам поддержки. Например, целесообразно шире привлекать организации, управляющие МКД к участию в конкурсах на получение целевой финансовой бюджетной поддержки в качестве малых предприятий или инновационных предприятий, проводимых Департаментом науки, промышленности и предпринимательства города Москвы. Как показывает практика, УО сферы ЖКХ практически не участвуют в соискании действующих в городе Москве форм господдержки, слабо информированы о них.

Между тем, в качестве малых предприятий они могли бы претендовать на получение (согласно действующим нормативным актам):

- субсидии для начинающих предпринимателей (максимальный размер субсидии 500 тыс. рублей).
- субсидии на компенсацию затрат по лизинговым платежам (максимальный размер субсидии 5 млн. рублей).
- субсидии на погашение части затрат при уплате процентов по банковским кредитам (максимальный размер субсидии 5 млн. рублей).

- субсидии на возмещение части затрат, связанных с участием в конгрессно - выставочных мероприятиях.
- обеспечения (поручительства) по обязательствам субъектов малого и среднего предпринимательства (кредитным договорам, договорам о предоставлении банковской гарантии).

### **3. Усиление роли региональных общественных организаций в процессах регулирования конкуренции среди организаций, оказывающих услуги по управлению многоквартирными жилыми домами.**

Современная эпоха характеризуется активизацией роли союзов и объединений предпринимателей в экономической и общественной жизни. Помимо функций и задач по защите интересов предпринимательского сообщества перед государственной властью, лоббированию необходимых для бизнеса законопроектов и управленческих решений, союзы предпринимателей выполняют ряд функций регулирования экономики, в частности, контроля за свободой конкурентной борьбы. В арсенале используемых ими средств – добровольная сертификация участников рынка, судебное преследование нарушителей норм и правил бизнеса, моральное воздействие и пропаганда цивилизованных рыночных отношений.

Одной из главных задач корпоративных объединений и предпринимателей является формирование предпринимательской этики, внедрение в предпринимательскую среду правил и идеологии цивилизованного ведения бизнеса. Приверженность предпринимателей этим принципам, в свою очередь, привлекает к ним дополнительных клиентов, создаёт репутацию и доверие.

В сфере бизнеса по управлению жилыми домами объединения предпринимателей также должны выработать и пропагандировать свою профессиональную этику. Ряд всероссийских и региональных союзов и ассоциаций сферы ЖКХ уже разработали для своих членов корпоративные кодексы поведения или их проекты (Национальное объединение управляющих недвижимостью – НОУН, Национальное объединение саморегулируемых организаций управляющих недвижимостью – НОСО УН). Однако это пока единичные случаи. Большинство союзов не имеет таких документов.

В связи с этим, автором разработан проект типового кодекса корпоративной этики Ассоциации (Союза) хозяйствующих субъектов, работающих в сфере управления многоквартирными жилыми домами. 1.

Основными задачами Кодекса являются:

- установление в рамках организации образцовых правил этики и профессионального поведения членов в их взаимоотношениях друг с другом, с заказчиками и потребителями жилищно-коммунальных услуг, с контрагентами и конкурентами, с представителями государственных и муниципальных органов власти;

• поддержание высокого уровня компетенции и профессионализма специалистов в сфере управления МКД, обеспечение престижности и привлекательности профессии работника данной сферы;

Кодекс предназначен для использования предприятиями, организациями, индивидуальными предпринимателями сферы управления МКД – добровольными членами организации (союза). Положения Кодекса являются добровольным обязательством каждого хозяйствующего субъекта перед обществом, своей профессией и коллегами. Кодекс принимается на добровольной основе предприятиями и организациями – членами организации в независимости от ведомственной подчиненности и формы собственности. Принятие Кодекса является свидетельством того, что данный хозяйствующий субъект сферы управления жилыми домами:

- разделяет и поддерживает положения Кодекса;
- принимает на себя обязательства по выполнению положений Кодекса в своей повседневной профессиональной деятельности;
- добровольно соглашаться на ограничения, установленные положениями Кодекса, а также на возможные санкции, применяемые к нарушению требований и положений Кодекса.

Кодекс принимается общим собранием членов организации и действует в течение установленного данной организацией периода.

В Кодекс целесообразно включить следующие этические нормы взаимоотношений членов саморегулируемой организации (СРО):

✓ члены СРО обязаны придерживаться общепринятых моральных правил и норм в своих поступках и решениях, должны проявлять внимание, оказывать коллегам помощь и поддержку в реализации общих задач своей профессиональной деятельности, в том числе помощь при прохождении процедур обязательного лицензирования, сдачи квалификационных экзаменов руководящими работниками УО МКД, в раскрытии и распространении обязательной информации о деятельности организаций, управляющих МКД.

✓ деятельность членов СРО должна основываться на положениях Устава, внутренних документах организации и служить интересам, в первую очередь пользователей работ (услуг).

✓ члены организации (союза) обязаны своей деятельностью способствовать повышению авторитета и развитию организации, поддерживать доброжелательные отношения между членами организации.

✓ члены саморегулируемой организации обязаны подходить демократично к решению любых вопросов её внутренней жизни. Учет решений большинства и мнения меньшинства членов обязателен.

✓ взаимоотношения членов при выполнении добровольно принятых на себя обязанностей должны основываться на взаимной ответственности за принятые обязательства.

✓ члены саморегулируемой организации, представители которых входят в состав постоянно действующих органов управления или

специализированных органов, не должны оказывать давление на принятие решений, дающих преимущественные права тому или иному члену саморегулируемой организации.

✓ деловые отношения между членами саморегулируемой организации должны строиться на принципах открытой, честной конкуренции. Не допускается, в целях завоевания рынка, установление заниженной стоимости услуг, использование нелегальной, в том числе иностранной рабочей силы.

✓ член СРО не должен заниматься деятельностью, которая влияет или может повлиять на соблюдение общих интересов, либо на репутацию саморегулируемой организации в целом.

✓ член союза (ассоциации) не должен использовать свое положение в организации в корыстных целях, а так же злоупотреблять этим положением.

✓ члены СРО не должны публично выступать с заявлениями от лица союза. Только выработанное коллегиально отношение саморегулируемой организации по какому-либо вопросу может быть оглашено публично от её имени.

Кодекс СРО может изменяться и дополняться по мере совершенствования и изменений взаимоотношений членов организации. Положения Кодекса не должны противоречить действующему законодательству, а также принятым общественным нормам отношений и деловой практики.

Важным направлением работы союзов и ассоциаций УО сферы управления МКД должно стать развертывание систем добровольной сертификации. Сертификат соответствия - это общественное подтверждение степени обеспеченности хозяйствующего субъекта правовыми, материально-техническими, кадровыми возможностями по оказанию потребителям услуг должного качества и ассортимента, а также профессионального уровня работников. Процедуры добровольной сертификации совершенно не противоречат практике государственного лицензирования компаний управляющих многоквартирными домами, вводимой в отрасли с середины 2015 года. Наоборот, наличие сертификата позволяет упростить и ускорить процедуры лицензирования. Кроме того, наличие у хозяйствующего субъекта, кроме лицензии, еще и сертификатов добровольной оценки квалификации и качества является общепризнанным инструментом добросовестной конкуренции на рынках услуг. Таким инструментом добровольные сертификаты станут и на рынке услуг по управлению жилыми домами.

Организаторами добровольно сертификации должны выступить региональные СРО управляющих компаний с привлечением специалистов профильных НИИ, ВУЗов экспертов по качеству услуг, а так же специалистов, технических комитетов Росстандарта. В регионах целесообразно создавать целостные региональные системы добровольной



сертификации компаний управляющих жилыми домами, как наиболее массовой составляющей всех управляющих компаний сферы ЖКХ. Региональная система, как правило, включает в себя центральный орган, уполномоченные организации, методический центр для разработки документации системы. В качестве образца региональной системы добровольной сертификации услуг по управлению многоквартирными домами можно рекомендовать созданную в 2004 году в Москве систему добровольной сертификации услуг потребительского рынка.

#### **4. Расширение информационной открытости региональных рынков услуг по управлению многоквартирными жилыми домами и деятельности управляющих компаний.**

Одним из факторов обеспечения и развития конкуренции на рынке услуг по управлению жилыми домами является информационная открытость участников рынка, наличие возможности для потребителей осуществить осознанный выбор поставщика услуг на основе достоверной и исчерпывающей информации о ценах, квалификации производителей, качестве их услуг. Государством, в рамках деятельности по регулированию рынка услуг ЖКХ, надзора за деятельностью компаний управляющих многоквартирными домами установлены законодательные требования к содержанию информации, раскрываемой УК, методам её доведения до всеобщего сведения, срокам и периодичности этой работы.<sup>4</sup> Под раскрытием информации в нормативных актах понимается «обеспечение доступа неограниченного круга лиц к информации (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации». Управляющие компании, обязаны раскрывать следующую информацию о своей деятельности: основные показатели финансово-хозяйственной деятельности; сведения о номенклатуре выполняемых работ (оказываемых услуг); порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме; сведения о стоимости работ (услуг); сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

В настоящее время степень информационной открытости УК сферы ЖКХ еще недостаточна. Например, по данным Мосжилинспекции в 2012 году более трети УК не раскрыли в требуемой степени данные о своей деятельности.<sup>5</sup> Как следует из нормативных документов, основным методом раскрытия информации об УК определено распространение её через сети Интернет. Общий порядок размещения и работы с информацией по вопросам ЖКХ регламентирован федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О

---

<sup>4</sup> Вопросам раскрытия информации о деятельности УК жилищной сферы посвящены постановления Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 "Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами" и от 27 сентября 2014 г. N 988 г. "О внесении изменений в стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами".

<sup>5</sup> Электронный ресурс <http://mgi.mos.ru/>

государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

Однако, по нашему мнению, эффективными методами раскрытия и распространения подобной информации остаются и другие каналы - прежде всего локальные печатные издания (районные, муниципальные, независимые газеты), информационные стенды, печатные объявления, размещаемые у подъездов или раскладываемые в почтовые ящики. Особенно актуальны такие формы подачи информации для лиц пожилого возраста, как правило, не владеющих должными навыками работы с компьютером и информационными ресурсами Интернет. Информационные листки и материалы о работе УК целесообразно размещать не только на стендах в помещении управляющих компаний, но и на информационных досках у каждого дома и подъезда, у спортивных площадок, возле мест традиционной концентрации и отдыха граждан во дворах.

Можно также рекомендовать развивать взаимодействие управляющих компаний жилых домов и местных телевизионных станций для размещения информации о деятельности УК через кабельные телевизионные сети, имеющие многочисленных подписчиков, локализованных в рамках конкретных МО или отдельных микрорайонов.

Распространение информации о деятельности УК, сбор отзывов и замечаний об их работе возможны также через физических лиц – консьержей, старших по подъезду, членов советов жильцов, членов ветеранских организаций, просто граждан с активной жизненной позицией - в рамках социальных коммуникаций.

В диссертационной работе подробно рассмотрены проблемы развития и совершенствования механизмов достижения информационной открытости рынка услуг по управлению многоквартирными жилыми домами посредством сети Интернет. В последние годы на общенациональном, региональном, местном уровнях, в том числе в большинство крупных городов страны, созданы электронные системы, собирающие и обрабатывающие информацию о сфере ЖКХ, в том числе и о деятельности УК. Например, это общенациональные системы ГИС ЖКХ <http://gis-zkh.ru/>, Реформа ЖКХ <http://www.reformagkh.ru/>, Портал ЖКХ <http://www.zhkh.su/>. Среди региональных систем можно отметить портал ЖКХ Архангельской области <http://gkh.dvinaland.ru/>, Портал ЖКХ Чувашской республики <http://www.jkh.cap.ru/>, ЖКХ Приморья <http://gkhprim.ru/> и др. В столице созданы системы Дома Москвы <http://dom.mos.ru/>, Москва - Наш Город <http://gorod.mos.ru/>.

В рамках диссертационного исследования проведен анализ содержания массива региональных информационных порталов, на которых в той или иной мере проводится раскрытие информации о деятельности УК многоквартирных жилых домов. Для анализа интернет - порталов в диссертации сформулирован набор критериев, объединенных в четыре группы. Критерии подбирались исходя из поставленной задачи - оценить насколько широко интернет-портал информирует жителей региона о работе

УК, удобен ли для пользователей при поиске информации, обеспечивает ли обратную связь, насколько оперативно обновляется его контент. Формулировки критериев таковы, что не допускают неоднозначного толкования и, соответственно, пригодны к оцифровке в рамках двоичной системы путем определения параметра «да»/»нет» или «1»/»0». Группам критериев, а в их рамках - отдельным критериям, присвоены соответствующие весовые коэффициенты в диапазоне от нуля до единицы. Определение удельных весов критериев проведено автором экспертным путем с учетом мнений ряда авторитетных специалистов сферы ЖКХ. Были установлены следующие весовые коэффициенты для оценочных критериев и их групп:

*Группа критериев «удобство использования интернет - портала» - 0,3.*

Критерии: наличие карты сайта, портала - 0,2; наличие системы поиска - 0,2; наличие гиперссылок - 0,2; наличие счетчика посещений - 0,2; наличие рубрики «О нас» - 0,2.

*Группа критериев «механизмы обратной связи с пользователями» - 0,2.*

Критерии: указание контактного телефона - 0,2; указание почтового адреса - 0,2; указание адрес электронной почты - 0,3; наличие кнопки «обратной связи» (автоматической отправки обратного e-mail-сообщения) - 0,3.

*Группа критериев «исполнение части государственных функций» - 0,05.*

Критерии: наличие государственной и региональной символики на веб-сайте - 0,1; наличие гиперссылок на сайты органов государственной власти (ОГВ) и управляющих компаний - 0,9.

*Группа критериев «качество контента интернет - портала» - 0,45.*

Критерии: наличие интерактивной карты региона - 0,1; наличие рейтингов управляющих компаний - 0,2; наличие новостной рубрики - 0,1; возможности выхода в социальные сети - 0,1; наличие архива нормативных документов - 0,2; наличие данных о деятельности управляющих компаний - 0,3.

В ходе процедуры анализа интернет – порталов, при наличии какого либо оценочного критерия ему присваивался мультипликативный фактор «1», при отсутствии критерия – мультипликативный фактор «0». Затем проводилось взвешивание значений факторов по их удельным весам и суммирование полученных значений в рамках групп. В итоге проводилось суммирование численных значений полученных для всех групп параметров. Результаты сравнительного анализа 2 общенациональных и 20 региональных интернет - порталов, предоставляющих информацию о ЖКХ и работе компаний управляющих жилыми домами приведены в табл. 2.

Высшую сумму баллов по многокритериальной шкале оценок получили 4 сайты Дома Москвы(1), Портал ЖКХ Чувашской республики (0,95), Реформа ЖКХ (0,95), Портал ЖКХ республики Северная Осетия-Алания (0,91). Минимальный балл среди порталов ЖКХ получил Портал ЖКХ города Пскова (0,38) и Единый информационно-справочный портал ЖКХ города Иркутска(0,4). Они отличаются неполнотой изложения информационных материалов, отсутствием четкой внутренней структуры

сайта, обилием ссылок, рекламных окон, пестротой визуализации, что снижает, по нашему мнению, эффективность двусторонней коммуникации этих порталов и населения. Среднее значение коэффициента эффективности проанализированных веб - сайтов составляет 0,73, что говорит о, в целом, удовлетворительном качестве информационного обеспечения порталов ЖКХ.

**Таблица 2.**

**Выборочные результаты сравнительного анализа региональных интернет - порталов, предоставляющих информацию о деятельности УО МКД**

Порталы	Удобство использования					Механизм обратной связи				Исполнение части государственных функций		Качество контента						Итого
	Рубрика «О Нас»	Карта сайта	Поиск	Наличие гиперссылок	Счетчик посещений	Телефон	Адрес	Е-Mail	Кнопка «Обратная связь»	Наличие регион. символики	Ссылки на сайты ОГВ и УК	Интерактивная карта региона	Рейтинг управляющих компаний	Новости	Наличие выхода в соц. Сети	Архив нормативных документов	Данные о деятельности УК	
Дома Москвы <a href="http://dom.mos.ru/">http://dom.mos.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Портал ЖКХ Чувашской республики <a href="http://www.jkh.cap.ru/">http://www.jkh.cap.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,95
Реформа ЖКХ <a href="http://www.reformagkh.ru/">http://www.reformagkh.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0,95
Портал ЖКХ республики Северная Осетия-Алания <a href="http://жкх-осетия.рф">http://жкх-осетия.рф</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0,91
Единый информационно-справочный портал ЖКХ города Иркутска <a href="https://portalgkh.ru/">https://portalgkh.ru/</a>	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0,4
Портал ЖКХ города Пскова <a href="http://www.moidompskov.ru/">http://www.moidompskov.ru/</a>	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0,38

В ходе исследования выявлены следующие основные недостатки порталов ЖКХ - перегруженность интерфейса, обилие ссылок, наличие рекламы, неоднородность информации. Все это мешает нормальной навигации, скорости получения информации, что, в свою очередь, снижает

информационную открытость. На большинстве порталов ЖКХ отсутствуют счетчики посещений, интерактивные карты региона и выходы в социальные сети. Между тем, например, счетчик посещений является параметром, четко характеризующим востребованность данного интернет ресурса населением. Необходимо отметить, что большинство порталов и сайтов сферы ЖКХ регионов страны работают с использованием индивидуальных ИТ- решений, созданных местными разработчиками. Таким образом, в регионах РФ отсутствует единый подход к техническому обеспечению и содержательному составу информационных баз и систем предоставления информации по вопросам управления многоквартирными домами.

На основе вышеупомянутого исследования содержания и структуры региональных интернет - порталов ЖКХ, можно рекомендовать вариант их типизации и унификации. Типовая структура регионального (муниципального) портала ЖКХ может содержать следующие элементы: главная страница; раздел «О портале»; раздел «Новости»; раздел «Контакты»; сервис «Обратная связь»; мобильные приложения; информация для жителей; рейтинг управляющих компаний; архив «Документы и нормативные акты»; карта сайта; интерактивная карта региона (муниципального образования).

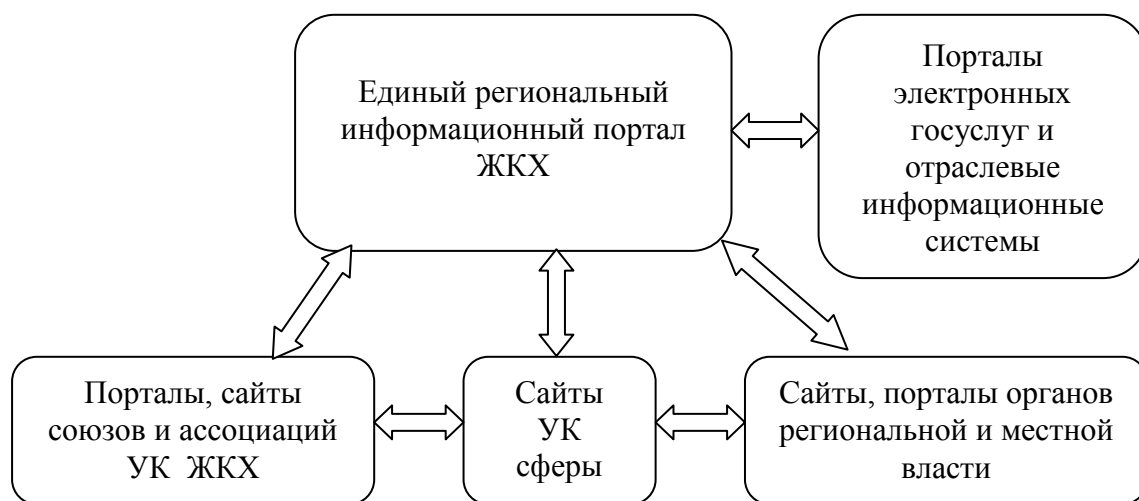
Важнейшим элементом портала является интерактивная карта. С её помощью можно выбирать отдельный дом с полной информацией о нем, в том числе и об управляющей компании его обслуживающей. Для более оперативной связи с населением должно существовать мобильное приложения для сотовых телефонов, планшетов и прочих мобильных устройств с интегрированными в его состав различными сервисами. Помимо полного дублирования функционала единого регионального информационного портала, мобильное приложение должно включать и средства обратной связи населения, управляющих компаний и государственных служб. Так же было бы полезно создать на данном портале личный кабинет пользователя. Создание личного кабинета (ЛК) позволит владельцу жилья проверить расчет платежей, уточнить размер задолженности, актуальность тарифов.

Одним из направлений преодоления вышеотмеченных недостатков в информационном обеспечении граждан и участников рынка услуг по управлению многоквартирными домами может стать создание в рамках каждого региона или муниципального образования единых информационных систем, обеспечивающих сбор, хранение и передачу пользователям или в иные информационные системы необходимых сведений (см. рис. 2).

Единая региональная информационная система ЖКХ может быть организована с использованием «облачных» технологий, предоставлением эксплуатирующим организациям и иным пользователям удаленного доступа к системе и различных функциональных возможностей. Среди них: учет сведений о предоставленных жилищно-коммунальных услугах; сбор

показаний приборов учета (в форматах и в порядке, установленном оператором системы ЖКХ); оплата жилищно-коммунальных услуг в электронной форме; сбор статистики и её архивное хранение; мониторинг энергоэффективности эксплуатирующих организаций; учет сведений о мерах социальной поддержки в сфере жилищно-коммунального хозяйства; сбор и учет обращений населения и иные функции; размещение данных о деятельности управляющих компаний (обязательных и добровольных).

Сведения в региональную информационную систему жилищного коммунального хозяйства и иные информационные системы необходимо передавать в единых форматах, установленных операторами этих информационных систем (SQL, Access, Exel, 1С и другие). Помимо всего прочего, единая региональная информационная система должна взаимодействовать с инфраструктурой, созданной для предоставления электронных госуслуг и ИТ-системами государственных органов, государственных внебюджетных фондов и органов местного самоуправления. В числе таких систем – СМЭВ (Единая система межведомственного электронного взаимодействия), ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации), Единый портал государственных услуг, ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц) и ЕГРИП (Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей), Единая информационно-аналитическая система «ФСТ России – РЭК - субъекты регулирования» (ЕАИС ФСТ) а также Фонд содействия реформированию ЖКХ.



**Рис. 2** Возможная структура региональной информационной системы ЖКХ

Создание единой региональной информационной системы ЖКХ обеспечит гражданам прозрачность расчетов и платежей, возможность выбирать различные финансовые инструменты для осуществления платежей за услуги жилищно-коммунального хозяйства. Так же у граждан появится возможность найти наиболее надежного и качественного поставщика услуг ЖКХ из имеющихся в его регионе. В результате уровень конкуренции среди

управляющих компаний региона повысится, а цены на их услуги будут стабилизированы. Наконец, создание единого регионального информационного портала создаст предпосылки для формирования единого рынка услуг по управлению многоквартирными домами.

### **III. Основные публикации по теме диссертации**

#### ***Статьи в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК***

1. Оборотов Д.С. Вопросы обеспечения информационной открытости региональных рынков услуг по управлению жилыми домами, как фактора повышения конкуренции // ж. «Вестник РАЕН». 2014. Т.14. № 6 - 0,4 п.л.
2. Оборотов Д.С., Кабалинский А.И. Конкуренция на рынке управления жилыми домами в Москве // ж. «Инновации и инвестиции» - 2012 - №4. – С. 78 – 80, 0,6п.л. (в т.ч. авт. 0,3 п.л.);
3. Оборотов Д.С., Кабалинский А.И. Проблемы формирования информационной базы для анализа деятельности по управлению многоквартирными жилыми домами// ж. «Вестник РАЕН». 2013. Т.13. №2 – С. 54 – 56, 0,6 п.л. (в т.ч. авт. 0,3 п.л.);
4. Оборотов Д.С. Развитие системы информационного обеспечения деятельности рынка услуг по управлению многоквартирными жилыми домами // ж. «Вестник РАЕН». 2013. Т.13., №7 С. 71 – 73, – 0,5 п.л.;
5. Оборотов Д.С. Проблемы формирования профессиональной этики и правил добросовестной конкуренции в среде предприятий, работающих в сфере управления жилым фондом // ж. «Вестник РАЕН». 2014. Т.14. №3, С. 118 – 120, - 0,4 п.л.;

#### ***Статьи в других изданиях:***

6. Оборотов Д.С. Национальная нормативно-правовая база регулирования конкуренции // в сб. «Цивилизация знаний: российские реалии». М.: Рос НОУ, 2014г., С. 295 – 298,– 0,4 п.л.