**Слайд 1**

Доклад руководителя МБУ «Департамент ЖКХ ЗМР РТ»

О.В.Анисимова

Об улучшении качества предоставления услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве Зеленодольского муниципального района

1. В соответствии с ГОСТ Р 51929-2002 жилищно-коммунальные услуги - услуги по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды.

Иными словами - это услуги, потребителю, проживающему в жилищном фонде, для обеспечения комфортных условий жизни.

***Слайд 2 (жилищные и коммунальные услуги)***

2. На слайде представлена классификация (распределение) услуг на жилищные и коммунальные основанная на действующих нормативных актах. Для сведения необходимо заметить, что в самом скором времени услуга по вывозу ТКО станет не жилищной, а коммунальной, однако подробное освещение данного нюанса выходит за рамки предмета доклада.

3. По ГОСТ ISO 9000 2011 качество услуги - это совокупность свойств и характеристик услуги, обеспечивающих удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей. Другими словами качество - это способность удовлетворять запросы потребителя.

***Слайд 3 (что такое качество услуг)***

Таким образом, понятием качества жилищно-коммунальных услуг охватывается не столько объективные их характеристики, сколько субъективные оценки и ожидания потребителей. Поэтому при анализе показателей качества и реализации мер по его повышению одним из основных критериев является получаемая «обратная связь» в виде их обращений (а также заявок и жалоб) по данному вопросу..

***Слайд 4 (анализ обращений граждан Минстрой)***

4. Именно этот критерий принят в качестве основного Минстроем РТ. На слайде представлен анализ в целом по Республике Татарстан. При некоторой противоречивости данных очевиден вывод, что основной причиной роста обращений является неудовлетворенность начислениями платы за жилищно-коммунальные услуги.

***Слайд 5 (сравнение количества обращений граждан по районам РТ)***

Зеленодольский район в сравнении с другими крупными муниципалитетами Республики по данному критерию находится в числе лучших, что подтверждается статистикой Министерства.

5. Департамент ЖКХ ЗМР РТ в целях более детального анализа качества жилищно-коммунальных услуг использует обращения, круглосуточно поступающие в единую аварийно-диспетчерскую службу («05»). Эти данные также являются для составлении ежедневной информации о состоянии дел в ЖКХ в адрес Главы района.

***Слайд 6 (общая статистика обращений 2014 и 2015 годы)***

Как видно на слайде, зафиксировано снижение общего количества обращений на 12,54%, что свидетельствует об улучшении качества услуг в соответствии с данным критерием.

***Слайд 7 (распределение по видам обращений в %% 2015 год)***

В целях большего практического значения классификация и анализ таких обращений производится в разрезе иных оснований (по сравнению с ведущейся Минстроем). По электроэнергии - в основном замена ламп в МОП.

***Слайды 8-13 (динамика обращений по видам 2014-2015гг)***

На слайдах продемонстрирована динамика количества обращений по основным темам.

***Слайд 14 (собираемость платы за ЖКУ)***

6. Другим важным критерием в оценке является уровень собираемости платы за услуги, кратко характеризующийся как «голосование рублем». Критерий не абсолютный, поскольку, как видим, колеблется в больших пределах и значительно зависит также от платежеспособности потребителя, а также от сезонного фактора. Подробно вопрос собираемости неоднократно освещался как с данной трибуны, так и иным образом, поэтому в рамках текущей темы его развитие нецелесообразно.

7. Переходя ко влиянию органов местного самоуправления на повышение качества услуг необходимо выделить основные его приоритеты.

***Слайд 15 (программы РСО)***

В области предоставления коммунальных услуг на слайде представлены наиболее значимые проекты. Это введение в эксплуатацию станции обезжелезивания в восточной части г.Зеленодольска, модернизация системы теплоснабжения в с.Осиново на основании концессионного соглашения с ОАО «Капитал-энерго», а также менее масштабные, однако не менее важные мероприятия, связанные с участием ОАО «Зеленодольское ПТС» в реконструкции систем теплоснабжения г.Зеленодольска за счет федеральной субсидии, которая может выделена на основании 185-ФЗ.

***Слайд 16 (программа капитального ремонта МКД)***

В области исправности и безопасности жилых объектов - это программа капитального ремонта МКД, краткосрочный план реализации которой на 2016 год стартовал в конце марта.

***Слайд 17 (схема фронт-офисов)***

Также - дальнейшая реализация концепции фронт-офисов, которые призваны повысить удовлетворенность потребителей услугами через возможности реального влияния на их оплату и эффективное разрешение любых вопросов.

***Слайд 18 (средняя заработная плата в ЖКХ)***

Очень острым остается вопрос материального стимулирования труда работников ЖКХ. По нашему мнению, степень сложности, многообразия и ответственности выполняемых работ не соответствует фактическим возможностям привлечения в отрасль необходимых кадров

***Слайд 19 (программа подготовки кадров в сфере ЖКХ)***

Необходимо продолжать работу по повышению квалификации кадров в организациях ЖКХ, а также среди членов Советов МКД и их председателей (в 2015 году подготовку и переподготовку прошли 317 чел.)

***Слайд 20 (судебная работа - повышение эффективности)***

В работе по собираемости платы на первый план выходит судебная работа, поэтому прошу, Александр Васильевич, поддержать инициативу об отсрочке в уплате госпошлины взыскателей - предприятий ЖКХ.

В заключение необходимо отметить, что на повышение качества ЖКУ прямо или косвенно направлены все усилия коллектива Департамента ЖКХ!

***Слайд 21 (конец)***

Спасибо за внимание.

Руководитель МБУ

«Департамент ЖКХ ЗМР РТ» О.В.Анисимов