

УДК: 332.871

А.С. ШПАК

Системный подход к оценке состояния управления многоквартирными домами

Актуализируются проблемы системы управления многоквартирными домами. Проведен SWOT-анализ системы управления многоквартирными домами с использованием качественных и количественных методик. На основе методики SWOT-анализа представлены сводная экспертная оценка и бинарная оценка проблем системы управления многоквартирными домами в городском округе. На основе результатов SWOT-анализа обозначена необходимость применения модельного комплекса мер («дорожная карта») по обеспечению информационной открытости и подконтрольности организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными домами в городском округе. Предложены основные направления реализации «дорожной карты».

Ключевые слова: система управления многоквартирными домами, системные границы управления ЖКХ, стратегическое планирование, SWOT-анализ, проблемное поле, бинарный подход, оценка проблем системы управления, модельный комплекс мер.

A systematic approach to assessing the state of the apartment blocks.
A.S. SHPAK.

Problems of management system of apartment houses are actualized. The SWOT-analysis of apartment houses management system using qualitative and quantitative methods is conducted.

Based on the SWOT-analysis we show summarized expert evaluation and binary evaluation of apartment houses management system problems in the urban district. Also based on the SWOT-analysis results we highlight the need for model measures package ("road map") application to ensure information transparency and accountability of organizations operating in the management of apartment houses in the urban district. The basic directions of "road map" realization are proposed.

Keywords: management system of apartment houses, system borders of housing and utilities management, strategic planning, SWOT-analysis, problem field, binary approach, assessment of control systems problems, model package of measures.

Эффективное управление многоквартирным домом (МКД) – это основной вопрос реформирования жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в современных условиях. Важнейшим результатом реформы ЖКХ явилось изменение структуры собственности жилищного фонда, что определило проблему его управления и обслуживания. В связи с этим появилась возможность свободного выбора организационно-правовых форм и структур управления. Центральным объектом всей системы ЖКХ является МКД, предоставляющий услуги жилья и выступающий заказчиком коммунальных услуг.

Актуальность темы обусловлена потребностью решения комплекса вопросов развития системы управления МКД в Российской Федерации, поскольку проводимая уже не первый год реформа ЖКХ не дает должного эффекта. Причиной такого результата является не системный подход к осуществлению самой реформы, а попытки решить главные вопросы в отрыве от глубинных проблем всего общества и экономики страны.

Исследование проводится с пониманием того, что для выхода из кризиса и развития рыночных отношений в системе организации и управления МКД недостаточно одного только нормативного регулирования сверху. Успех в проведении реформы во многом зависит от совместных действий федеральных, региональных и местных органов власти, определения ответственности каждого уровня властного регулирования за решение проблем отрасли.

Далеко не все муниципальные образования оперативно реагируют на новые мероприятия в процессе реформирования, тормозят с выбором модели управления ЖКХ в меняющейся социально-экономической обстановке, и здесь требуется поддержка субъекта Российской Федерации. Региональные органы власти реализуют государственную политику в области реформирования ЖКХ и играют важную роль в проведении реформы, оказывая содействие местным органам власти. Оно может быть оказано различными способами, начиная с помощи в осуществлении наиболее предпочтительных вариантов реформирования ЖКХ посредством соответствующих законодательных и институциональных изменений на региональном уровне и заканчивая сбором и распространением информации по позитивному и негативному опыту реформирования.

Модернизация основных фондов ЖКХ, повышение качества и надежности предоставления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), получение объективной информации о деятельности управляющей компании (УК) по управлению МКД, лицензирование деятельности – это основные проблемы сегодняшнего дня, которые не решить без финансового и организационного участия региональных и местных органов власти.

Степень разработанности указанных проблем в науке и практической деятельности организаций по управлению, регулированию и контролю

лированию системы ЖКХ является актуальной и решается на высшем федеральном уровне.

В рамках данной проблемы принимаются законодательные и нормативно-регламентированные подзаконные акты. Проблематика вопроса широко освещается в прессе и других средствах массовой информации, научные разработки российских ученых основаны на западноевропейской концепции развития отрасли ЖКХ, но при этом не исключен и российский опыт организации ЖКХ, что говорит о комплексном походе к совершенствованию всей системы ЖКХ в России.

Одна из основных гипотез исследования – получение объективной информации о деятельности управляющих организаций (УО) по управлению МКД – может выступать значительным фактом для повышения информированности собственников помещений в МКД, что значительно повысит доверие к органам государственной и муниципальной власти, обеспечит усиление взаимного доверия и ответственности между собственниками МКД и УО.

Системный подход – это перспективное направление в научных исследованиях и человеческой практике, в основе которого лежит рассмотрение объектов исследования как систем, всесторонний учет факторов их внутренней и внешней среды, а системный анализ – это совокупность конкретных средств (приемов, методов) исследования, опирающихся на системный подход. В частности, в научной литературе на основе общих принципов системного подхода предлагается использовать процессный, реинжиниринговый, стратегический, маркетинговый и другие подходы к решению проблем управления [1, с. 75].

Исследователи начала 21 в. системный подход в ЖКХ связывают с выявлением, пониманием и менеджментом взаимосвязанных процессов, вносящих вклад в результативность и эффективность ЖКХ при достижении целей развития. При этом упор делался на управление качеством оказываемых услуг. Так, К.Н. Савин считает, что образцовая компания сферы услуг ЖКХ должна характеризоваться наличием системы стратегического планирования, стремлением руководства к повышению качества сервиса ЖКХ, высокими стандартами обслуживания, системой контроля над предоставлением услуг, системой удовлетворения жалоб потребителей. Особое внимание в ней уделяется персоналу и возможности удовлетворения клиентов [6, с. 43].

Исследования с использованием системного подхода в ЖКХ последних лет посвящены вопросам терминологии и закономерности системного подхода и соотнесены с реально существующей системой местного самоуправления. Так, Э.В. Фомин и Ю.А. Фомина провели сравнительный анализ гражданско-правовых и социально-экономических отношений в системе местного самоуправления на территории МКД, группы домов, территориях городского поселения и городского поселения в целом [7].

Жилищно-коммунальному хозяйству как сложной целостной системе присущ ряд общесистемных, а также особенных свойств. К обще-

системным свойствам следует отнести целостность, иерархичность и интегративность (табл. 1).

Таблица 1

**Общесистемные свойства ЖКХ
как сложной целостной системы**

Общесистемное свойство ЖКХ	Содержание общесистемного свойства
Целостность ЖКХ	Изменение структуры, связей и поведения любого экономического субъекта оказывает воздействие на все другие экономические субъекты и изменяет систему в целом. И наоборот: любое изменение в системе ЖКХ вызывает преобразование структуры, связей и поведения экономических субъектов.
Иерархичность системы ЖКХ	Подразумевает включение этой системы в качестве подсистемы в систему более высокого порядка – национальную экономику, а каждый её компонент также является системой.
Интегративность ЖКХ	Проявляется в обладании свойствами, отсутствующими у её отдельных компонентов. В связи с этим перенос на ЖКХ свойств единичного хозяйства означает отрицание его социального характера.

Системы становятся более понятными, наглядными и удобными для анализа, если их представлять в виде различного рода схем [2]. Основными здесь являются: системная карта, схема влияния, схема входов-выходов, контур управления с обратной связью.

Иерархичность системы управления ЖКХ может быть представлена в виде схемы (рис. 1).



Рис. 1. Иерархическая зависимость системных границ управления ЖКХ

Таким образом, для ЖКХ характерны основные системные компоненты:

- 1) наличие организационной структуры экономических институтов и отношений, закрепленных в различных нормативно-правовых актах РФ;
- 2) многоуровневая структура управления системой ЖКХ;
- 3) наличие системной инфраструктуры.

В целом управление ЖКХ осуществляется на основе методических положений науки управления. Тем не менее нельзя не учитывать особенности управления данной системой, обусловленные специфическими факторами.

Одним из широко известных и наиболее эффективных методов системного исследования объектов управления, выявления проблем и подходов к их решению является метод SWOT-анализа.

Можно утверждать, что SWOT-анализ применим к объектам разного масштаба и в разных сферах, где цели носят социально-экономический характер [10]. Этим объясняется необходимость постановки и решения задач по применению методики SWOT-анализа для разработки стратегических мероприятий по развитию системы управления МКД в рамках принятых государственных программ и закона Российской Федерации №172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации»¹.

SWOT-анализ может быть проведен с использованием качественных и количественных методик. Их различие состоит в основном в способе оценки показателей и уровне формализации этого процесса [8].

В качестве методики проведения SWOT-анализа системы управления многоквартирными домами рассматривались работы И.О. Иванова [4, с. 9–14], Е.А. Масловой [5, с. 52–69], Е.А. Зайцева [3, с. 9–14], А.С. Шпака [8–10] и др.

В качестве объекта исследования был взят Владивостокский городской округ (ВГО).

На первом этапе были определены факторы внешней среды и внутренней среды, с разбивкой по сторонам SWOT-анализа, оказывающие влияние на функционирование системы управления многоквартирными домами во Владивостокском городском округе. Для определения ранга фактора были использованы шкалы качественной и количественной оценки фактора (бинарный подход) в условных единицах (в баллах). Использование 5-балльной шкалы значений критериев позволяет учитывать различный уровень значимости факторов внешней и внутренней среды для системы управления МКД.

Современные работы по SWOT-анализу не регламентируют какую-либо общепризнанную и доминирующую методологию оценки факторов. Более того, часто стратегии развития по результатам SWOT-

¹О стратегическом планировании в Российской Федерации: федеральный закон от 28.06.2014 № 172-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 30.06.2014, № 26 (часть I), ст. 3378.

анализа формируют без явной оценки факторов [8]. Для проведения SWOT-анализа в целях оптимизации расчетов в SWOT-матрицу с каждой стороны были введены по три фактора, имеющих наибольший рейтинг. После того как на основе экспертных технологий были определены существенные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на систему управления МКД во Владивостокском городском округе, была сформирована матрица перечня слабых и сильных сторон системы управления МКД во ВГО, ожидаемых угроз и открывающихся возможностей развития в виде SWOT-матрицы (табл. 2).

Таблица 2
Матрица SWOT-анализа системы управления МКД в ВГО

Сильные стороны	Сумма баллов	Ранг фактора	Слабые стороны	Сумма баллов	Ранг фактора
1.1 Проведение регулярных отчетных собраний с жильцами в сроки, установленные договорами управления МКД	18	1	2.1 Отсутствие своевременного информирования жильцов обо всех видах предоставляемых услуг, тарифах на услуги	18	2
1.2 Контроль роста тарифов в ЖКХ и ограничение повышения размеров платы граждан за коммунальные услуги	14	3	2.2 Финансовое обеспечение управления МКД в части проведения капитального ремонта	21	1
1.3 Проработанная и подготовленная нормативно-правовая база, которая регулирует деятельность по управлению МКД	15	2	2.3 Отсутствие предложений по эффективному использованию нежилых помещений и земельных участков в целях привлечения дополнительных финансовых ресурсов для улучшения состояния жилищного фонда и прилегающей территории	16	3
Благоприятные возможности	Сумма баллов	Ранг фактора	Возможные угрозы	Сумма баллов	Ранг фактора
3.1 Получение в результате капитального ремонта энергоэффективных домов, управление которыми возьмут на себя граждане	17	2	4.1 Отсутствие муниципального плана мероприятий по информированию граждан об их правах и обязанностях в сфере ЖКХ и управлению МКД	17	2

Окончание табл. 2

Благоприятные возможности	Сумма баллов	Ранг фактора	Возможные угрозы	Сумма баллов	Ранг фактора
3.2 Внедрение новых технологий, обеспечивающих повышение качества услуг по обслуживанию МКД	13	3	4.2 Негативное отношение собственников к возникающим обязательствам по уплате взносов, их нежелание формировать фонд капитального ремонта на счете регионального оператора	23	1
3.3 Усиление взаимного доверия и ответственности между собственниками и управляющей организацией	20	1	4.3 Невозможность нахождения источников инвестирования для модернизации и развития коммунальной инфраструктуры в условиях экономической нестабильности	12	3

К проведению SWOT-анализа привлекались эксперты, непосредственно работающие руководителями или ведущими специалистами управляющих компаний ВГО (ООО «Управляющая компания «БРИЗ», ООО «Агент-Сервис», ООО «Управляющая компания «ДВ-Регион», ООО «УК Первореченского района № 1»), обладающие необходимыми профессиональными знаниями и опытом, и магистранты второго курса Дальневосточного федерального университета.

Результаты, представленные в табл. 2, позволяют получить достаточно полное представление о слабых и сильных сторонах объекта управления, существующих угрозах и открывающихся возможностях, которые могут быть использованы прежде всего при разработке стратегии системы управления МКД, разработке и принятии стратегических решений. Показано, что наиболее сильной стороной системы управления МКД является проведение регулярных отчетных собраний с жильцами. Самой слабой стороной является финансовое обеспечение управления МКД в части проведения капитального ремонта. Наибольшую угрозу представляет негативное отношение собственников к возникающим обязательствам по уплате взносов, их нежелание формировать фонд капитального ремонта на счете регионального оператора. Наиболее благоприятной возможностью является усиление взаимного доверия и ответственности между собственниками и управляющей организацией.

На следующем этапе исследования использовалась методология количественной оценки. На пересечении строки и столбца выставлялась экспертная оценка значимости данного сочетания угроз и сильных сторон, возможностей и сильных сторон. Если угроза значима для сильных или слабых сторон системы управления МКД, то оценка значимости такого сочетания принималась как высокая. Если угроза значима

для сильных или слабых сторон системы управления МКД во ВГО, то оценка значимости такого сочетания считается высокой.

Обобщая данные, получаем сводную экспертную оценку проблем, возникших на пересечении сильных и слабых сторон системы управления МКД во ВГО, с угрозами и возможностями внешней среды (табл. 3).

Далее были проанализированы различные сочетания сильных сторон с угрозами и возможностями, а также слабых сторон с угрозами и возможностями.

Таблица 3

Сводная экспертная оценка сильных и слабых сторон, угроз и возможностей внешней среды системы управления МКД в ВГО

		Сильные стороны			Слабые стороны			Суммарная оценка
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3	
Благоприятные возможности	3.1	1	3	3	3	4	3	17
	3.2	2	2	2	2	4	1	13
	3.3	5	4	1	5	3	2	20
Возможные угрозы	4.1	3	2	5	2	2	5	19
	4.2	5	2	4	5	5	2	23
	4.3	2	1	2	1	3	3	12
Суммарная оценка		18	14	17	18	21	16	104

На пересечении строк и столбцов располагаем как различные стратегические мероприятия, обусловленные конкретным сочетанием сильных или слабых сторон с угрозами и возможностями, так и количественные оценки значимости взаимодействия сильных или слабых сторон с угрозами и возможностями.

Такой бинарный анализ позволяет, исходя из состояния внешней среды, определить, насколько существенны сильные стороны и незначительны слабые, а также насколько важны угрозы и возможности исходя из состояния внутренней среды. При анализе сравнивались как количественные оценки сильных сторон между собой и со слабыми сторонами, так и угрозы между собой и с возможностями. Количественная оценка сильных и слабых сторон позволяет расставить приоритеты и на основе этих приоритетов распределять ресурсы между различными проблемами системы управления МКД в ВГО.

Далее были сформулированы возникшие проблемы для каждой комбинации сильных и слабых сторон с угрозами и возможностями. Таким образом было сформулировано проблемное поле для развития системы управления МКД в ВГО, построена сводная экспертная SWOT-матрица мероприятий (табл. 4).

Сформулированные таким образом проблемы могут быть количественно оценены с использованием экспертных оценок сильных и слабых сторон, угроз и возможностей (табл. 5). Количественная оценка проблемы складывается как сумма экспертных оценок комбинаций сильных и слабых сторон с угрозами и возможностями (табл. 3), перекрываемых сформулированным проблемным полем (табл. 4).

Таблица 4

Сводная экспертная SWOT-матрица мероприятий при формулировании проблемного поля системы управления МКД в ВГО

		Сильные стороны			Слабые стороны		
		1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	2.3
Благоприятные возможности	3.1	А	Е	К	Л	Р	Т
	3.2	Б	Ц	Х	Ц	Н	Ц
	3.3	В	Ж	Л	Ж	Д	У
Возможные угрозы	4.1	Г	Г	Г	Г	Д	Ж
	4.2	Д	З	М	О	Ж	Ф
	4.3	Б	И	Н	П	З	С

Таблица 5

Количественная оценка проблем системы управления МКД в ВГО

Мероприятие	Обозначение	Оценка экспертов	Сумма баллов	Ранг мероприятия
Создание и организация работы о ВГО «Центра поддержки собственников» совместно с «Центром общественного контроля в сфере ЖКХ Приморского края»	А	1	1	20–21
Разработка и реализация инвестиционных программ, направленных на модернизацию коммунальной инфраструктуры	Б	2+2	4	9–12
Содействие в организации подготовки и проведения общих собраний собственников помещений в МКД	В	5	5	5–8
Утверждение и реализация муниципального плана мероприятий по информированию граждан об их правах и обязанностях в сфере ЖКХ	Г	3+2+5+2	12	2
Осуществление мониторинга и контроля функционирования региональных систем капитального ремонта общего имущества в МКД	Д	5+3+2	10	3
Установление долгосрочных параметров регулирования тарифов в сферах водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения на территории ВГО	Е	3	3	13–16
Создание единой информационной базы, включающей расчеты за ЖКХ, информацию пенсионного фонда, службы социальной защиты, БТИ	Ж	4+5+5+5	19	1
Оплата ЖКУ с учетом общедомовых расходов, социальной нормы потребления, предельных индексов роста платы граждан и других актуальных вопросов	З	2+3	5	5–8
Разработка, совместно с РСО, инвестиционных программ в сфере развития коммунальной инфраструктуры	И	1	1	20–21
Разработка критериев, которыми должны обладать МКД, объекты инфраструктуры и ЖКК, к которым должны стремиться собственники	К	3	3	13–16

Окончание табл. 5

Мероприятие	Обозначение	Оценка экспертов	Сумма баллов	Ранг мероприятия
Реализация мероприятий во исполнение федерального закона от 21.07.2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»	Л	1+3	4	9–12
Принятие всех нормативных правовых актов, предусмотренных ст. 167 ЖК РФ, а также актами Приморского края по вопросам создания и функционирования региональных систем капитального ремонта общего имущества в МКД	М	4	4	9–12
Разработка, утверждение и реализация муниципального плана мероприятий по привлечению инвестиций для модернизации и развития коммунальной инфраструктуры	Н	2+4	6	4–5
Осуществление мониторинга соблюдения требований постановления Правительства РФ по вопросам управления МКД	О	5	6	4–5
Совершенствование системы социальной защиты, направленное на повсеместный переход к полной оплате всех ЖКУ с переводом на полную оплату отдельных услуг, начиная с тех, что наиболее легко регулируются и контролируются населением	Р	4	4	9–12
Создание и запуск механизмов развития на территории ВГО системы кредитования капитального ремонта МКД	С	3	3	13–16
Создание и обеспечение деятельности общественных советов по вопросам управления МКД	Т	3	3	13–16
Создание и обеспечение функционирования рейтинга эффективности работы лиц, осуществляющих управление МКД, на основе оценки степени удовлетворенности их работой собственниками помещений в МКД	У	2	2	17–19
Создание системы контроля деятельности администрации г. Владивостока по исполнению взятых на себя обязательств в рамках реализации программ капитального ремонта	Ф	2	2	17–19
Создание и организация деятельности муниципальной управляющей организации для осуществления деятельности по управлению МКД на основании лицензии	Х	2	2	17–19
Разработка и утверждение программ комплексного развития коммунальной инфраструктуры	Ц	2+2+1	5	–8
		Σ	104	

Из данных табл. 5 видно, что в результате SWOT-анализа, после обработки данных количественной оценки проблем системы управления МКД во ВГО, на первом месте находятся мероприятия по созданию единой информационной базы, включающей расчеты за ЖКХ, информацию пенсионного фонда, службы социальной защиты, БТИ. Второе место занимают мероприятия по утверждению и реализации муниципального плана мероприятий по информированию граждан об их пра-

вах и обязанностях в сфере ЖКХ, третье место – мероприятия по осуществлению мониторинга и контроля функционирования региональных систем капитального ремонта общего имущества в МКД.

Данная оценка не может быть признана объективной в силу того, что все представленные в таблице факторы имеют сумму баллов, незначительно отличающихся друг от друга. Поэтому для того, чтобы не потерять полный набор стратегических мероприятий, сделаем группировки имеющихся факторов по блокам.

В результате такой группировки на первое место выходят мероприятия, связанные с информированием собственников МКД. Второе место занимают мероприятия, связанные с разработкой инвестиционных программ и поиском потенциальных инвесторов.

На третьей позиции мероприятия мониторинга и контроля функционирования региональных систем капитального ремонта общего имущества в МКД.

С учетом сформулированных мероприятий в качестве авторского предложения по совершенствованию системы управления МКД должен быть разработан план («дорожная карта») «Модельный комплекс мер по обеспечению информационной открытости и подконтрольности организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления МКД во Владивостокском городском округе».

Цель разработки «дорожной карты» – систематизация мероприятий и предложений по мероприятиям, необходимым для внедрения принципов управления по результатам в системе государственного управления и местного самоуправления, обеспечения определения и учета достигнутых и ожидаемых результатов всех видов и уровней (рис. 1) на всех стадиях управленческого процесса в среднесрочной перспективе.



Рис. 2. Основные направления «дорожной карты» «Модельный комплекс мер по обеспечению информационной открытости и подконтрольности организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления МКД во Владивостокском городском округе»

«Дорожная карта» предусматривает осуществление комплекса мер по пяти основным направлениям (рис. 2).

Реализация мероприятий дорожной карты позволит получить социальный эффект, представленный в табл. 6.

Реализация «дорожной карты» будет способствовать концентрации и эффективному использованию финансовых, социально-экономических ресурсов в целях решения проблем, связанных с повышением качества и надежности предоставления ЖКУ населению ВГО, повышением качества системы управления МКД, и тем самым повышением качества жизни населения города Владивостока.

Таблица 6

Ожидаемый эффект от реализации мероприятий «дорожной карты» во Владивостокском городском округе

№ пп.	Наименование мероприятия	Ожидаемый результат
1	Осуществление мониторинга соблюдения требований постановлений Правительства РФ	1) повышение прозрачности и подконтрольности сферы ЖКХ для граждан, органов государственной и муниципальной власти, общественных организаций; 2) повышение эффективности работы УО и РСО; 3) обеспечение доступа граждан к необходимой информации в сфере ЖКХ
2	Утверждение и реализация муниципального плана мероприятий по информированию граждан об их правах и обязанностях в сфере ЖКХ	1) повышение правовой грамотности населения; 2) снижение социальной напряженности
3	Создание и организация работы во Владивостокском городском округе «Центра поддержки собственников»	1) повышение «чистоты» и законности проведения общих собраний собственников помещений в МКД; 2) повышение информированности собственников в части своих жилищных прав и законных интересов; 3) улучшение качества управления МКД за счет своевременного проведения общих собраний собственников помещений в МКД; 4) снижение социальной напряженности
4	Создание системы мониторинга кредиторской и дебиторской задолженности УО, РСО и населения	1) повышение прозрачности и подконтрольности сферы ЖКХ для граждан, органов власти, общественных организаций; 2) повышение эффективности работы УО и РСО; 3) обеспечение доступа граждан к необходимой информации в сфере ЖКХ
5	Реализация мероприятий во исполнение федерального закона от 21.07.2014 г. № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства»	Обеспечение доступа к информации и сервисам в сфере ЖКХ в рамках ГИС ЖКХ

Реализация «дорожной карты» будет способствовать концентрации и эффективному использованию финансовых, социально-экономических ресурсов в целях решения проблем, связанных с повышением качества и надежности предоставления ЖКУ населению ВГО, повышением качества системы управления МКД и, следовательно, с повышением качества жизни населения Владивостока.

Реализация «дорожной карты» позволит обеспечить:

- развитие полноценной конкуренции в сфере ЖКХ для стимулирования развития и модернизации естественных монополий в целях обеспечения доступности их услуг;
- повышение информационной открытости деятельности УК, что должно способствовать снижению уровня раздражения в обществе по отношению дел в системе управления МКД;
- получение объективной информации о деятельности УК по управлению МКД, что даст возможность повысить инвестиционную привлекательность системы ЖКХ, а значит расширит возможности для приведения ее к современным стандартам качества по оказанию услуг;
- повышение уровня информационной открытости деятельности УО, что должно способствовать снижению уровня раздражения в обществе по отношению дел в системе ЖКХ вообще и управления МКД в частности.

Литература

1. Бабун Р.В. Организация муниципального управления: учеб. пособие. Стандарт третьего поколения. СПб.: Питер, 2012. 336 с.
2. Долятовский В.А., Долятовский В.Н. Исследование систем управления. М.: Март, 2003. 251 с.
3. Зайцев Е.А. Стратегия реализации политики реформирования в сфере ЖКХ Северного региона на примере Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://ugrariu.ru/upload/files/infocenter/izdat/files/36.pdf>.
4. Иванов И.О. SWOT-анализ системы капитального ремонта отечественных МКД // Управление многоквартирным домом. 2014. № 10. С. 9–14.
5. Маслова Е.А. Риски и ограничения в функционировании системы капитального ремонта многоквартирных жилых домов // Инвестиции, строительство и недвижимость как материальный базис модернизации и инновационного развития экономики: материалы IV всероссийской науч.-практ. конф. с междунар. участием, 27–28 февраля 2014 г. / под ред. Т.Ю. Овсянниковой. Томск: Изд-во Томск.гос. архит.-строит. ун-та, 2014. С. 98–102.
6. Савин К.Н. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства: монография / науч. ред. д-р экон. наук, проф. Б.И. Герасимов. Тамбов: Изд-во Тамбов. гос. техн. ун-та, 2004. 192 с.
7. Фомин Э.В., Фомина Ю.А. Общий системный подход и социально-экономические системы (от управления к самоорганизации):

- ЖКХ и местное самоуправление: монография. М.: Издательская группа URSS. 168 с.
8. Шпак А.С. Количественная оценка проблем регионального транспортно-коммунального комплекса Приморского края // Известия ДВФУ. Экономика и управление. 2015. № 1 (73). С. 38–65.
 9. Шпак А.С. Муниципальное хозяйство: учеб.-метод. пособие. Владивосток: Изд-во ТГЭУ, 2010. 187 с.
 10. Шпак А.С. Оценка факторов, влияющих на экономику Приморского края, с использованием технологии SWOT-анализа // Известия ДВФУ. Экономика и управление. 2014. № 4 (72). С. 37–57.

References

1. Baboon R.V. *Organizatsiya munitsipal'nogo upravleniya: ucheb. posobie. Standart tret'ego pokoleniya* [The organization of the municipal administration: tutorial. Standard third issue]. S.-Petersburg, Peter Publ., 2012. 336 p.
2. Dolyatovsky V.A., Dolyatovsky V.N. *Issledovanie sistem upravleniya* [Research of management systems]. Moscow, MarT Publ., 2003. 251 p.
3. Zaitsev E.A. *Strategiya realizatsii politiki reformirovaniya v sfere ZhKKh Severnogo regiona na primere Khanty-Mansiyskogo avtonomnogo okruga – Yugry* [The strategy for implementing reform policies in the housing sector Setruge region on an example of Khanty-Mansi Autonomous District – Yugra]. Available at: <http://ugrariu.ru/upload/files/info-center/izdat/files/36.pdf>.
4. Ivanov I.O. SWOT-analiz sistemy kapital'nogo remonta otechestvennykh MKD [SWOT-analysis system overhaul domestic]. *Management of an apartment house*, 2014, no. 10, pp. 9–14.
5. Maslova E.A. Riski i ogranicheniya v funktsionirovaniy sistemy kapital'nogo remonta mnogokvartirnykh zhilykh domov. Investitsii, tal'nostroitel'stvo i nedvizhimost' kak material'nyy bazis modern izatsii i innovatsionnogo razvitiya ekonomiki: materialy IV vse rossiyskoy nauch.-prakt. Konf. s mezhdunar. uchastiem, 27–28 fevr. 2014 [Risks and limitations in the functioning of capital repairs of apartment houses. *Investment, construction and real estate as the material basis of modernization and innovative development of economy. Proceedings of the IV All-Russian scientific-practical conference with international participation, 27–28 February 2014*]. Ed. T.Y. Ovsyannikova. Tomsk, Publishing house of Tomsk. state. archit.-building university, 2014, pp. 98–102.
6. Savin K.N. *Ekonomicheskiy analiz kachestva uslug zhilishchno-kommunal'nogo khozyaystva* [Economic analysis of the quality of housing and communal services]. Ed. Dr. ehkon. Sciences, prof. B.I. Gerasimov. Tambov, Univ. Thumb. state. tehn. university Publ., 2004. 192 p.
7. Fomin E.V., Fomina Yu.A.. *Obshchiy sistemnyy podkhod i sotsial'no-ekonomicheskie sistemy (ot upravleniya k samoorganizatsii): ZhKKh i mestnoe samoupravleni* [The total system approach and socio-economic systems (from management to self-organization): Utilities and local government]. Moscow, Publishing Group URSS Publ. 168 p.

8. Shpak A.S. Kolichestvennaya otsenka problem regional'nogo transportnogo kompleksa Primorskogo kraya [Quantitative evaluation of Primorsky region transport infrastructure]. *Izvestiya FEFU. Economics and Management*, 2015, no. 1 (73), pp. 38–65.
9. Shpak A.S. *Munitsipal'noe khozyaystvo* [Municipal economy]. Vladivostok, Publishing house TSEU, 2010. 187 p.
10. Shpak A.S. Otsenka faktorov, vliyayushchikh na ekonomiku Primorskogo kraya, s ispol'zovaniem tekhnologii SWOT-analiza [Evaluation of factors affecting the economy of the Primorsky region using SWOT-analysis technology]. *Izvestiya FEFU. Economics and Management*, 2014, no. 4 (72), pp. 37–57.