

УДК 332

## ВОПРОСЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ РЕГИОНАЛЬНЫХ РЫНКОВ УСЛУГ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖИЛЫМИ ДОМАМИ, КАК ФАКТОРА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНЦИИ

Д.С. ОБОРОТОВ

ИНСТИТУТ РЕГИОНАЛЬНЫХ  
ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

В статье представлены итоги авторского исследования региональных Интернет-ресурсов, предоставляющих населению информацию о работе сферы ЖКХ, оценена информационная открытость рынка данного вида услуг.

**Ключевые слова:** *регион, рынок услуг по управлению жилыми домами, информационные ресурсы, раскрытие информации.*

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 ее доведения до всеобщего сведения, срокам и периодичности этой работы. 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. № 988 г. «О внесении изменений в стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

Под раскрытием информации в данных нормативных актах понимается «обеспечение доступа неогра-

QUESTIONS OF ENSURING  
INFORMATION OPENNESS OF THE  
REGIONAL MARKETS OF SERVICES  
IN MANAGEMENT OF HOUSES, AS  
COMPETITION INCREASE FACTOR

D.S. OBOROTОВ

Results of author's research of regional Internet resources are presented in article, providing to the population information on work of housing sector and information openness of the market of this type of service is estimated.

**KEYWORDS:** *region, market of services in management of houses, information resources, disclosure of information.*

ниченного круга лиц к информации (независимо от цели ее получения) в соответствии с процедурой, гарантирующей нахождение и получение информации» [1]. Управляющие компании, обязаны раскрывать следующую информацию о своей деятельности:

- а) общая информация об управляющей организации;
- б) основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления);
- в) сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- г) порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- д) сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- е) сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

Что касается способов раскрытия информации, то управляющим организациям предписано раскрывать информацию путем:

а) обязательного опубликования на официальном сайте в сети Интернет, определяемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а также на любом из следующих сайтов в сети Интернет, по своему выбору:

- собственный сайт данной управляющей организации;
- сайт органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации;
- сайт органа местного самоуправления муниципального образования, на территории которого управляющая организация осуществляет свою деятельность;

б) опубликования в полном объеме в официальных печатных средствах массовой информации, в которых публикуются акты органов местного самоуправления и которые распространяются в муниципальных образованиях, на территории которых управляющие организации осуществляют свою деятельность (официальные печатные издания), в случае если на территории муниципального образования отсутствует доступ к сети Интернет;

в) размещения на информационных стендах (стойках) в помещении управляющей организации;

г) предоставления информации на основании запросов, поданных в письменном или электронном виде.

Как видно из нормативных документов, основным методом раскрытия информации об УК признано распространение ее через сети Интернет [1–3]. Общий порядок размещения и работы с информацией по вопросам ЖКХ регламентирован федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства». Вопросы информационного обеспечения потребителей услуг управляющих компаний ЖКХ с помощью сети Интернет мы подробно рассмотрим ниже. Здесь же необходимо отметить, что эффективными методами раскрытия и распространения подобной информации остаются, по нашему мнению, 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.

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. Из печатных средств информации наиболее полезны для жителей и вос-

требованы информационные листки с телефонами аварийных служб, круглосуточных диспетчерских УК, оперативных служб УК и т.п., которыми можно воспользоваться в случаях коммунальных аварий и чрезвычайных ситуаций. 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. 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.

Рассмотрим теперь 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 большинстве 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 Управление ЖКХ Липецкой области <http://gkhlipetsk.ru/>, ЖКХ Архангельской области <http://gkh.dvinaland.ru/>, Портал ЖКХ Чувашской республики <http://www.jkh.cap.ru/>, Электронное ЖКХ Ивановской области <http://ивжкх.рф>, ЖКХ Приморья <http://gkh-prim.ru/>. В столице созданы системы Дома Москвы <http://dom.mos.ru>, Москва – Наш Город <http://gorod.mos.ru/>. Кроме региональных информационных систем, электронными ресурсами, раскрывающими информацию о деятельности управляющих компаний, естественно, являются их собственные сайты, а также сайты их добровольных союзов и ассоциаций.

Автором проведен анализ содержания массива региональных информационных порталов, на которых в той или иной мере проводится раскрытие информации о деятельности УК жилых домов. Для анализа интернет-порталов использован 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 телефона – 0,2; указание почтового адреса – 0,2; указание адреса 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 22 региональных интернет-порталов, предоставляющих информацию о ЖКХ и работе компаний, управляющих жилыми домами приведены в табл. 1.

Высшую сумму баллов по многокритериальной шкале оценок получили 4 сайта – Дома Москвы <http://dom.mos.ru/>(1), Портал ЖКХ Чувашской республики <http://www.jkh.cap.ru/>(0,95), Реформа ЖКХ <http://www.reformagkh.ru/>(0,95), Портал ЖКХ республики Северная Осетия-Алания <http://жкх-осетия.рф.0,91>). Совокупность таких факторов, как максимальное соответствие наполнения сайтов функциям данных сайтов, наглядность изложения

информационных материалов, простота навигации, удобный механизм обратной связи – все это обеспечивает наилучшие возможности для оперативной и эффективной коммуникаций данных сайтов с населением. Минимальный балл среди порталов ЖКХ получил Портал ЖКХ города Пскова <http://www.moidompskov.ru/>(0,38) и Единый информационно-справочный портал ЖКХ города Иркутска <https://portalgkh.ru/>(0,4). Несистемность изложения информационных материалов, отсутствие четкой внутренней структуры сайта, обилие ссылок, рекламные окна, пестрота визуализации и оформления снижают, по нашему мнению, эффективность двусторонней коммуникации этих порталов и населения.

Среднее значение коэффициента эффективности проанализированных веб-сайтов составляет 0,73, что говорит об удовлетворительном качестве информационного обеспечения порталов ЖКХ. В ходе исследования выявлены основные недостатки порталов – перегруженность интерфейса, обилие ссылок, 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.

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. Единая региональная информационная система ЖКХ может быть организована с использованием «облачных» технологий, с 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);

ТАБЛИЦА 1.

Порталы	Удобство использования					Механизм обратной связи				Исполнение части государственных функций		Качество контента						Итого
	Рубрика «О Нас»	Карта сайта	Поиск	Наличие гиперссылок	Счетчик посетителей	Телефон	Адрес	E-Mail	Кнопка «Обратная связь»	Наличие рег. 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 УК8	
ГИС ЖКХ <a href="http://gis-zkh.ru/">http://gis-zkh.ru/</a>	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0,78
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
Городское хозяйство и ЖКХ <a href="http://www.gkh.ru/">http://www.gkh.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0,8	
Электронное ЖКХ Ивановской области <a href="http://ivjkh.pf">ivjkh.pf</a>	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0,8	
Портал ЖКХ Пермского края <a href="http://gkh-perm.ru/">http://gkh-perm.ru/</a>	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0,7	
Портал ЖКХ Забайкальский край <a href="http://zkh-zabaikalskiy.ru/">zkh-zabaikalskiy.ru/</a>	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0,81	
Портал ЖКХ Архангельской области <a href="http://gkh.dvinaland.ru/">http://gkh.dvinaland.ru/</a>	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0,8	
Ульяновский портал по ЖКЖ <a href="http://doma73.ru/">http://doma73.ru/</a>	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0,7	
Портал ЖКХ города Махачкалы <a href="http://gkh.mkala.ru/">http://gkh.mkala.ru/</a>	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0,74	
Портал ЖКХ города Бердска <a href="http://www.iberdsk.ru/">http://www.iberdsk.ru/</a>	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0,97	
Интернет-портал ЖКХ Республики Марий Эл <a href="http://www.12jkh.ru/">http://www.12jkh.ru/</a>	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0,64	
Многофункциональный электронный портал ЖКХ Новосибирской области <a href="https://жкхнсо.pf">https://жкхнсо.pf</a>	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0,45	
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	0,38	
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	0,95	
Портал ЖКХ республики Бурятия <a href="http://портал-строй-жкх.pf">портал-строй-жкх.pf</a>	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0,71	
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	0,4	
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	0,95	
Портал ЖКХ города Томска <a href="http://tomsk-gkh.ru/">http://tomsk-gkh.ru/</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0,85	
Портал ЖКХ Камчатки <a href="http://kamzkh.ru/">http://kamzkh.ru/</a>	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0,65	
Портал ЖКХ Свердловской области <a href="http://energy.midural.ru/">http://energy.midural.ru/</a>	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0,64	
Портал ЖКХ республики Северная Осетия-Алания <a href="http://жкх-осетия.pf">http://жкх-осетия.pf</a>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0,91	



- оплата жилищно-коммунальных услуг в электронной форме;
- сбор статистики и ее архивное хранение;
- мониторинг энергоэффективности эксплуатируемых организаций;
- учет сведений о мерах социальной поддержки в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- сбор и учет обращений жильцов 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, Excel, 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.

Единую региональную информационную систему целесообразно построить на программных продуктах компании SAP. Программное обеспечение SAP давно применяется в различных сферах, в том числе и в сфере ЖКХ. В настоящее время многие крупные управляющие и ресурсоснабжающие организации используют программные продукты компании SAP в своей деятельности. Так, например, для автоматизации своих информационных процессов используют платформу SAP такие компании как: ОАО «МОЭК», Мосводоканал, Мосэнерго, холдинг «Комплексные энергетические системы» (КЭС-холдинг), Объединенная энергетическая компания.

Использование SAP на различных предприятиях ЖКХ позволит: повысить качество обслуживания; уменьшить время обработки данных – от снятия показаний счетчиков до выставления счетов и внесения изменений в них, увеличить число клиентов и средний доход с каждого клиента, снизить затраты на закупку энергоресурсов, уменьшить затраты на обслуживание, снизить частоту аварий. По нашему мнению, использование продуктов SAP для построения региональной информационной системы позволит: оптимизировать выполнение операций, повысить рентабельность, повысить безопасность, интегрировать данные, про-

цессы и отчетность, получать оповещения в режиме реального времени, повысить качество управления; оптимизировать процессы движения средств.

Таким образом, 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.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».
2. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2014 г. № 988 «О внесении изменений в стандарт раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

---

**Оборотов Дмитрий Сергеевич,**  
заочный аспирант Института региональных экономических исследований

☎ 119002, г. Москва, пер. Сивцев Вражек, д. 29/16  
тел.: +7 (499) 241-60-95, e-mail: doborotov@gmail.com