



ПРОЕКТ

## ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

«Базовый обзор существующих механизмов социальной подотчетности в секторе жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в Вилейском и Ивьевском районах Республики Беларусь»

Подготовлены Андреем Борисовичем Бахматом, местным экспертом по социальной подотчетности, заведующим лабораторией экономических проблем в строительстве ОАО «НИИ Стройэкономики», в рамках проекта «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством»

июнь 2017 г.  
г. Минск



Проект «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством» финансируется Европейским союзом. Точка зрения, отраженная в данной брошюре, может не совпадать с точкой зрения ЕС.

## **ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### **«Базовый обзор существующих механизмов социальной подотчетности в секторе жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в Вилейском и Ивьевском районах Республики Беларусь»**

Цель настоящего отчета «Базовый обзор существующих механизмов социальной подотчетности в секторе жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в Вилейском и Ивьевском районах Республики Беларусь» заключалась в выявлении и анализе использования существующих механизмов социальной подотчетности в секторе ЖКХ. Обзор существующих элементов социальной подотчетности, их распространенность в секторах водного хозяйства и обращения с отходами подготовлен в рамках проекта «Потребность в эффективном управлении жилищно-коммунальным хозяйством» на основе анализа нормативно-правовой базы, опроса местных потребителей и поставщиков жилищно-коммунальных услуг в двух районах, результатов выполненных исследований и инициатив в области социальной подотчетности в секторе ЖКХ. Исследование проводилось в марте 2017 года.

Проведенный анализ показывает, что законодательство Республики Беларусь, регулирующее различные отношения в сфере водопроводно-канализационного хозяйства (ВКХ) и сбора, утилизации твердых коммунальных отходов (ТКО), представляет собой довольно развитую систему, охватывающую практически все стороны этого института. Следует отметить, что оно находится в процессе постоянного адаптирования к изменяющимся условиям, так как реформирование самой отрасли ЖКХ продолжается и еще далеко от своего завершения. Следовательно, и законодательная база нуждается в дальнейшем совершенствовании. В частности, отсутствует специальное законодательство в сфере водоотведения (аналогичное существующему законодательству в сфере водоснабжения), которое определяло бы роль государства, региональных и местных органов власти, технические, экологические и управленческие возможности и ограничения, а также обязательства поставщиков услуг и потребителей (бытовых и промышленных).

Взаимоотношения с потребителями услуг водоснабжения и водоотведения, а также услуг по обращению с ТКО строятся на основании основных положений Жилищного кодекса Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. №428-З, Закона Республики Беларусь от 16 июля 2008 №405-З (ред. от 28.08.2012) «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», «Инструкции о порядке оплаты населением жилищно-коммунальных услуг», утвержденной постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 24 мая 2004 г. №13, Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. №300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" (в ред. Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-З).

В связи с недостаточностью информации о работе предприятий ЖКХ, на каждый уровень иерархии подается огромное количество жалоб. Несмотря на наличие правовой базы и механизмов по рассмотрению жалоб, эффективность этой практики достаточно низка. Все ответы на жалобы имеют индивидуальную форму и не находятся в открытом доступе. Граждане не всегда получают информацию о структуре тарифов и о планируемом повышении тарифов. Потребители не всегда осознают факт наличия значительных объемов перекрестного субсидирования и не всегда понимают причины повышения тарифов.

Согласно Закона Республики Беларусь от 16.07.2008 N 405-3 (ред. от 28.08.2012) "О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» потребитель имеет право на:

- ✓ удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах;
- ✓ безопасность жилищно-коммунальных услуг;
- ✓ информацию об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах;
- ✓ выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе;
- ✓ просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- ✓ надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг;
- ✓ возмещение убытков, вреда, причиненных исполнителем жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие неоказания жилищно-коммунальных услуг либо их оказания с недостатками;
- ✓ государственную, включая судебную, защиту своих прав.

Право потребителя на информацию об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах включает в себя доведение до потребителя широкого перечня информации, включая месторасположение, время работы, структуру, перечень услуг, а также тарифы на жилищно-коммунальные услуги, формы и порядок оплаты жилищно-коммунальных услуг и нормы (нормативы) потребления жилищно-коммунальных услуг.

Тем не менее, поскольку обязательное требование по доведению информации до сведения потребителей касается лишь ее размещения на вывеске, информационных стендах (табло) или другим способом по месту нахождения исполнителя, на практике распространению сведений прочими способами (интернет сайт, жировка, СМИ и др.) уделяется значительно меньше внимания.

Многоотраслевые предприятия ЖКХ и юридически самостоятельные организации ВКХ направляют отчеты в областные исполнительные комитеты и в местные органы управления ежемесячно и ежеквартально. Однако в указанных отчетах недостаточно показателей эффективности, при наличии которых возможно было бы принять меры по повышению эффективности, и, согласно некоторым данным, областные органы государственного управления и Министерство жилищно-коммунального хозяйства обеспечивают

недостаточную ответную реакцию на данные отчеты или вовсе ее не обеспечивают.

Имеющиеся показатели эффективности носят неполный характер и не дают всестороннего представления об эффективности деятельности предприятий ЖКХ. Подобно многим другим областям общественного интереса, предприятия сферы ЖКХ проявляют пассивность в части опубликования содержания обращений граждан и официальных ответов на них.

Зачастую местные власти решают водохозяйственные проблемы с позиции своих собственных интересов без учета интересов организации ВКХ (ЖКХ). В период экономической нестабильности, дефицита бюджетных средств, увеличивается вероятность, что местные исполнительные и распорядительные органы власти, осуществят перераспределение прибыли, остающейся в распоряжении организации ВКХ на покрытие убытков от других видов коммунальных услуг, оказываемых управлением ЖКХ населению (ритуальные услуги, по благоустройству и др.).

Именно местный орган власти определяет схему финансовых и юридических взаимоотношений между потребителями услуг и организацией ЖКХ, что влияет на финансовое состояние организации. Процесс планирования инвестиций из местного бюджета на развитие, модернизацию инженерной инфраструктуры носит зачастую произвольный характер, отсутствуют в настоящее время четкие критерии для оценки эффективности инвестиционных проектов, направленных на развитие ЖКХ.

Областное управление (государственное объединение) ЖКХ утверждает и доводит значения следующих целевых экономических показателей для коммунальных организаций: снижение затрат на оказание коммунальных услуг, снижение расхода электроэнергии, предельная величина потерь воды, коэффициент соотношения инвестиций в основной капитал за счет собственных и заемных средств к сумме начисленной амортизации, уровень собираемости платежей, темп роста заработной платы и производительности труда, задания по сбору отходов и вторичного сырья (лом и отходы черных и цветных металлов и др.).

Масштабному притоку внебюджетных инвестиций в развитие организаций ЖКХ Минской и Гродненской областей препятствует, наряду с действующей системой тарифообразования, отсутствие гарантий со стороны собственника инженерной инфраструктуры в возврате заемных средств и существующая организационно-правовая форма управления предприятиями ВКХ (коммунальные унитарные предприятия).

В настоящее время субсидируемый тариф на услуги водоснабжения только частично возмещает организациям ВКХ эксплуатационные расходы на добычу, очистку и транспортировку воды, при этом не окупает капитальные затраты на развитие инженерной инфраструктуры. В этих условиях одной из основных целей развития коммунального хозяйства Республики Беларусь является установление «экономически обоснованного тарифа» на услуги водоснабжения и канализации (ВиК), по вывозу и утилизации ТКО, который

позволит организациям ЖКХ (ВКХ) осуществить комплексную модернизацию инженерной инфраструктуры, тем самым снизить непроизводственные потери воды, увеличить объем вовлечения вторичных ресурсов в хозяйственную деятельность.

Экономически обоснованные тарифы на воду и оказание услуг по сбору, обезвреживанию ТКО должны представлять собой объективный уровень равновесной цены спроса и предложения. При этом спрос определяется объемом и качеством услуг, которые подтверждаются возможностями бюджета и доходами средней семьи. Предложение характеризует величину тарифа, обеспечивающую возмещение затрат организациям ЖКХ на расширенное воспроизводство при требуемом объеме и качестве услуг.

***Проведенный анализ действующей системы управления ВКХ, а также сбором и утилизацией ТКО позволил получить следующие выводы:***

*1. Наблюдается недостаток объективной информации о деятельности организаций – поставщиков услуг ЖКХ, о качестве предоставляемых ими услуг. Отсутствует целостная система показателей для комплексной оценки деятельности поставщиков коммунальных услуг.*

Согласно данным исследования, специфика деятельности поставщиков коммунальных услуг (КУП «Ивьевское ЖКХ», ГУП «Вилейское ЖКХ», РКУП «Вилейский водоканал») такова, что кроме универсальных показателей, оценивающих финансовое состояние данных организаций, необходима и система показателей, позволяющая объективно оценить деятельность, с учетом таких критериев, как качество предоставляемых услуг, техническое состояние и оценка тарифной политики. Вследствие этого большинство районных управлений ЖКХ (водоканалов) практически не занимается вопросами стратегического и индикативного планирования своего развития. При этом зачастую сбор информационных материалов осуществляется вышестоящими органами коммунального хозяйства (областными объединениями и районными управлениями жилищно-коммунального хозяйства) без учета стратегии развития и реального состояния дел в секторе водоснабжения и канализации.

*2. Наличие проблем инфраструктурного, институционального и финансового характера в сфере ВКХ и санитарной очистки (сбор, утилизация ТКО)*

Сектор ВКХ в Республике Беларусь характеризуется:

- ведомственной разобщенность и отсутствие единой системы управления и планирования ВКХ населенных пунктов Республики Беларусь;
- отсутствием заинтересованности у местных органов власти в исполнении Водного кодекса, Закона Республики Беларусь «О питьевом водоснабжении»;

— вмешательством, мотивированным в первую очередь политическим расчетом, чем экономическими соображениями, местных (региональных) властей в производственные и технологические вопросы деятельности предприятий ВКХ;

— высокими потерями и неучтенными расходами воды в целом по системе ВКХ (ЖКХ) Республики Беларусь. Потери и неучтенные расходы воды в целом по системе ЖКХ Республики Беларусь составили в 2012 году 142,3 млн. куб. м (21,8% от общего объема воды, поданного в сеть), в 2013 году – 135,5 млн. куб. м (21,1%). Зачастую причинами значительных потерь воды в сетях является отсутствие полного и достоверного учета количества потребляемой воды. Основная причина – высокий износ инженерных сетей, а также несвоевременное выявление аварий и устранение утечек воды;

— неудовлетворительным техническим состоянием инженерной инфраструктуры систем водоснабжения и водоотведения;

— высокой энергоемкостью (доля энергозатрат в среднем в структуре издержек составляет от 20% до 30%);

— отсутствием уполномоченного государственного органа по тарифному регулированию коммунальных услуг в области ВКХ;

— отсутствием заинтересованности у административно-управленческого персонала предприятий ВКХ в долгосрочном и среднесрочном планировании программ по развитию и модернизации систем ВиК из-за отсутствия экономической заинтересованности в сокращении издержек производства;

— отсутствием комплексных программ модернизации и развития инженерных инфраструктур систем водоснабжения и канализации с учетом генерального плана развития города (населенного пункта);

— нехваткой высококвалифицированных специалистов, особенно при разработке инвестиционных и производственных планов развития ВКХ;

— избыточной численностью персонала на предприятиях ВКХ в расчете на 1000 жителей, подключенных к централизованным системам водоснабжения и канализации (в 2-3 раза выше, чем в индустриально развитых странах Евросоюза);

— низкой степенью автоматизации и механизации инженерной инфраструктуры;

— отсутствием системы четкого разграничения прав и обязанностей (договорных отношений) между собственником инженерной инфраструктуры и эксплуатирующим объекты ВиК предприятием.

В сфере управления твердыми коммунальными отходами можно выделить следующие проблемы:

— высокая изношенность основных фондов системы сбора и перевозки ТКО;

— неработающие пункты досортировки ТКО;

— неразвитая система сбора опасных отходов, входящих в состав ТКО;

— нерешенность вопросов использования, обезвреживания или хранения собранных опасных отходов (элементов питания, бытовой техники, отработанных ртутьсодержащих ламп и т.д.);

— низкий уровень извлечения вторичных материальных ресурсов. Для сбора ВМР используются контейнеры малой емкости 0,75 куб. метра, они имеют непривлекательный внешний вид в связи со значительным износом, используется различное цветовое решение для обозначения вида собираемых ВМР;

— многие полигоны захоронения ТКО являются источниками загрязнения подземных вод и требуется принятие мер по снижению их негативного воздействия.

### *3. Наличие проблем взаимодействия поставщиков коммунальных услуг с потребителями.*

Взаимодействие поставщиков коммунальных услуг с потребителями проходит в форме встреч граждан с управленческим персоналом в соответствии с установленным графиком и в форме подачи жалоб. В связи с недостаточностью информации о работе организаций ЖКХ(ВКХ), на каждый уровень иерархии подается огромное количество жалоб.

Несмотря на наличие правовой базы и механизмов по рассмотрению жалоб, эффективность этой практики достаточно низка. Все ответы на жалобы имеют индивидуальную форму и не находятся в открытом доступе. Граждане не всегда получают информацию о структуре тарифов и о планируемом повышении тарифов на услуги водоснабжения и канализации. Потребители не всегда осознают факт наличия значительных объемов бюджетного субсидирования и не всегда понимают причины роста тарифов на воду и услуги канализации.<sup>1</sup>

### *4. Низкий уровень возмещения населением затрат на услуги водоснабжения и канализации.*

Проведенный анализ показал, наличие перекрестного субсидирования расходов населения иными категориями потребителей (средний тариф на воду для промышленных предприятий, более, чем в 2-2,35 раза превосходит фактическую себестоимость 1 м<sup>3</sup>). В настоящее время отсутствуют нормативные акты, направленные на расчеты тарифов на среднесрочную и долгосрочную перспективу;

Все потребители, не относящиеся к населению (бюджетные организации, промышленные предприятия) платят за услуги по другим более высоким тарифам. По данным ряда поставщиков услуг водоснабжения в 2016

---

<sup>1</sup> Обзор социальной подотчетности в секторе жилищно-коммунального обслуживания в Республике Беларусь / Всемирный банк. Отдел социального развития Регион Европы и Центральной Азии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://documents.worldbank.org/curated/en/588311468012299977/text/832850WP0RUSSI0Box0382083B00PUBLIC0.txt>. - Дата доступа: 13.12.2016.

году физические лица в Минской и Гродненской областях при субсидируемом тарифе оплачивали в среднем от 20 до 50% от фактической себестоимости воды за м<sup>3</sup>.

Несмотря на относительно невысокий уровень размера субсидируемого тарифа на услуги водоснабжения и канализации проблема неплатежей по-прежнему остается одним из сдерживающих факторов развития системы ВКХ (ЖКХ).

С ростом уровня возмещения населением тарифов на услуги водоснабжения в 2016 году, уровень собираемости платежей за услуги ВиК в Вилейском районе снизился с 98% в 2014 г. до 95% в 2016 году. Уровень возмещения затрат на услуги водоснабжения населением (в среднем по Вилейскому району) в 2016 году составил 40,6%, для сравнения в 2015 году 26,5%.

По услугам канализации население оплачивает 26,4% от фактических затрат на оказание данного вида услуг, в 2015 году всего 17,3%. Фиксированный тариф для населения на услуги водоснабжения (субсидируемый государством) в 2014 году был в 5,57 раз меньше фактической себестоимости на услуги водоснабжения, в 2015 году уже в 5,32 раза меньше, а по результатам 2016 года уже только в 2,84 раза. Аналогичная ситуация и наблюдается и по тарифам на услуги канализации, в 2014 году соотношение между величиной субсидируемого тарифа и себестоимостью услуг канализации составляло величину в 9,2 раза; в 2015 году в 8,04 раза.

Уровень возмещения затрат на услуги водоснабжения населением (в Ивьевском районе) в 2016 году составил 41%, для сравнения в 2014 году 28,2%. Фиксированный тариф для населения на услуги водоснабжения (субсидируемый государством) в 2014 году был в 6,97 раз меньше фактической себестоимости на услуги водоснабжения, в 2015 году уже в 6,01 раза меньше, а по результатам 2016 года уже только в 3,29 раза. Аналогичная ситуация и наблюдается и по тарифам на услуги канализации, в 2014 году соотношение между величиной субсидируемого тарифа и себестоимостью услуг канализации составляло величину 11,32 раза; в 2015 году в 9,35 раза. По результатам 2016 года фактическая себестоимость на услуги канализации превосходила субсидируемый тариф на очистку уже только в 5,06 раза.

Уровень возмещения населением затрат на предоставляемые им услуги канализации с 2014 по 2016 гг. по Ивьевскому району увеличился с 16,6% до 24,4%.

##### *5 Установление величины тарифов на обращение с ТКО для населения ниже фактических затрат на сбор, удаление ТКО.*

Предприятия ЖКХ испытывают нехватку финансовых ресурсов для покупки техники и контейнеров. Предприятия жилищно-коммунального хозяйства ЖКХ не в полном объеме используют возможности получения компенсации за сбор вторичных материальных ресурсов от ГУ «Оператор вторичных материальных ресурсов». В структуре общей выручки с НДС за 2016 год от всех видов деятельности ГУП «Вилейское ЖКХ» выручка от сбора



и утилизации твердых коммунальных отходов составляет лишь 6,86%, в 2014 году для сравнения 6,99%. Уровень возмещения населением затрат на услуги по сбору и утилизации ТКО в 2014 году по Вилейскому району составил 79,9% от фактической себестоимости, в 2015 году 75% от фактической себестоимости услуг. Уровень возмещения населением в Ивьевском районе в 2014 году затрат на услуги по сбору ТКО составил 53%, в 2015 году уже 71,4%, в 2016 году уже 89,1%.

В опросе по оценке качества предоставляемых услуг по водоснабжению и канализации, сбору, вывозу и обезвреживанию твердых коммунальных отходов в г. Ивье приняли участие 58 респондентов. Среди них доля женщин составила 77%, мужчин 23%. Средний возраст респондентов составил 42,7 года. Большинство респондентов обладают высшим образованием (48%), доля средне специального и профтехнического 43%. В основном в опросе приняли участие служащие (60%) и рабочие (25%).

В опросе по оценке качества предоставляемых услуг по водоснабжению и канализации, сбору, вывозу и обезвреживанию твердых коммунальных отходов в г. Вилейка приняли участие 85 респондентов. Среди них доля женщин составила 73%, мужчин 27%. Средний возраст респондентов составил 45,3 года. Большинство респондентов обладают высшим образованием (70%), доля средне специального и профтехнического 27%.

***Проведенный анализ мнения потребителей услуг ЖКХ в Вилейском и Ивьевском районах посредством анкетирования позволил получить следующие выводы:***

***1. Обеспокоенность населения качеством питьевой воды.***

Данную проблему отметили в анкетах 46% опрошенных потребителей услуг водоснабжения Вилейского района, и только 26% в Ивьевском районе. Основной из ключевых проблем в секторе ВКХ рассматриваемых районов (Вилейский и Ивьевский) является повышенное содержание в воде железа и загрязняющих веществ. Отклонение от гигиенических нормативов санитарно-химических показателей качества воды обусловлено, главным образом, повышенным содержанием железа в подземных водоисточниках. В среднем по району концентрация железа в воде скважин достигает 0,73 мг/дм<sup>3</sup>, что обусловлено гидрогеологическими особенностями водоносных горизонтов на территории региона. Повышенная концентрация железа не оказывает токсического действия на организм человека, однако способствует увеличению мутности и цветности, что ограничивает потребление воды в санитарно-бытовых целях.

***2. Высокая роль деятельности печатных СМИ в подаче населению информации о сфере ЖКХ***

Опрос населения Ивьевского района показал, что 30% от количества опрошенных получает информацию о деятельности местной организации ЖКХ (РУП «Ивьевское ЖКХ») из средств массовой информации (телевидение, радио) и только 16% из интернет-сайта организации. Интернет сайт

организации РУП «Ивьевское ЖКХ» не предоставляет потребителю не только значения ключевых показателей, характеризующих вопросы качества и надежности предоставляемых коммунальных услуг, но и величину тарифов на те или иные услуги коммунальные.

Порядка 19% из числа опрошенных Ивьевского района, хотели бы, чтобы на сайте организации (<http://ivyegkh.by/>), имелась информация и советы по правильному обращению и сбору отходов, 15% из числа опрошенных хотели бы видеть на сайте информацию о тарифах на сбор, вывоз и обезвреживание отходов, 15% хотели бы видеть информацию по бережному водопользованию и 23% тарифы на услуги водоснабжение и канализации.

В Вилейском районе лишь для 17% опрошенных интернет сайт является источником получения информации об услугах и деятельности поставщиков услуг ЖКХ (<http://www.gkhvileyka.by/>). Из числа респондентов 20% из числа опрошенных жителей района, хотели, чтобы на сайте местной организации ЖКХ, имелась информация и советы по правильному обращению и сбору отходов, 14% из числа опрошенных хотели бы видеть на сайте информацию о тарифах на сбор, вывоз и обезвреживание отходов.

### *3. Наличие высокого потенциала интернет сайтов в развитии информирования населения о деятельности сферы ЖКХ*

Значительное число респондентов в исследуемых районах видят интернет сайты организаций системы ЖКХ как источник актуальной информации о качестве, надежности и стоимости коммунальных услуг.

В Вилейском районе для 17% опрошенных и для 16% в Ивьевском районе интернет сайт является источником получения информации об услугах и деятельности поставщиков услуг ЖКХ. Поскольку это главным образом молодежь и лица среднего возраста, то со временем можно ожидать повышения роли этого способа информирования и коммуникации.

### *4. Высокая роль коммуникации между потребителями и поставщиками услуг ЖКХ посредством телефонной связи*

В настоящий момент в качестве основного средства коммуникации с поставщиками коммунальных услуг является телефонная связь. Об этом свидетельствуют результаты опроса местных жителей: 82% опрошенных в Вилейском районе и 89% опрошенных в г. Ивье. Также респондентам чаще известен почтовый адрес поставщика услуг, помимо электронного – 60% опрошенных в Ивьевском районе и 63% опрошенных в Вилейском районе.

### *5. Выявление положительной оценки работы местных организаций ЖКХ со стороны населения.*

Порядка 56 процентов из числа опрошенных респондентов Ивьевского района оценивают работу местной организации ЖКХ по предоставлению услуг водоснабжения, как хорошую, и только 2% как плохую. Оценка «хорошо» услуги по обезвреживанию ТКО наблюдается лишь у 35% анкетированных респондентов Ивьевского района, 13% из числа опрошенных

признали, что работа в этой сфере местной организацией ЖКХ заслуживает оценку «плохо». Несколько иные ответы дали респонденты другого рассматриваемого региона: 37% процентов из числа опрошенных респондентов Вилейского района оценивают работу местной организации ЖКХ по предоставлению услуг водоснабжения, как хорошую, и 10% как плохую. Оценка «хорошо» услуги обезвреживанию ТКО наблюдается у 30% анкетированных респондентов Вилейского района, 15% из числа опрошенных признали, что работа в этой сфере местной организацией ЖКХ заслуживает оценку «плохо».

*6. Высокая удовлетворенность населением качеством питьевой воды, оказываемых местными организациями ЖКХ*

Большинство опрошенных жителей как Ивьевского района, так и Вилейского района (74% и 54% соответственно) в целом удовлетворены качеством подаваемой воды. Вместе с тем 5% респондентов Ивьевского района и 13% респондентов Вилейского района высказали определенные нарекания на качество воды. Так опрошенные жители Ивьевского района выразили озабоченность повышенным содержанием железа, жёсткостью и мутностью воды. Так ответили 24%, 18% и 15% от числа высказавших нарекания качеством услуг в Ивьевском районе. Аналогичные характеристики поставляемой воды не удовлетворяют и жителей Вилейского районе - наличие повышенного содержания железа (26% от числа выразивших неудовлетворенность качеством воды), жёсткость (14%) и мутность воды (18%).

*7. Высокая степень оценки информированности потребителей об услугах ЖКХ*

По вопросам сбора, вывоза и обезвреживания твердых коммунальных отходов считают себя достаточно информированными 68% опрошенных в Ивьевском районе и 53% в Вилейском районе. По вопросам бережливого пользования водой и теплом считают себя достаточно информированными 80% опрошенных в Ивьевском районе и 93% в Вилейском районе.

*8. Ужесточение ответственности за предоставление некачественных коммунальных услуг*

В необходимости ужесточить ответственность за предоставление некачественных коммунальных услуг выступили только 15% от общего числа опрошенных потребителей в Ивьевском районе и 18% в Вилейском районе. За повышение контроля за деятельностью организаций ЖКХ со стороны местных органов власти выступили 13% опрошенных в Вилейском районе, и 11% в Ивьевском районе.

*9. Потребность в доступе населения к информации о стоимости, качестве оказываемых коммунальных услуг*

В Ивьевском районе число респондентов, отметивших необходимость обеспечения более широкого доступа жильцов к информации об экономической деятельности организаций ЖКХ, оказалась несколько выше, чем в Вилейском районе (18% против 10 %).

Проведенное анкетирование показало, что в части услуг водоснабжения и канализации значительным источником неудовлетворенности у потребителя является недостаток подробной информации о структуре тарифов на услуги ЖКХ. Анкетирование показало, что сведения о размере тарифов на водоснабжение и водоотведение значится среди наиболее востребованной информации, которую хотел бы видеть респонденты как в Ивьевском районе (23% всех ответов на вопрос о необходимости информирования о предоставлении услуг водоснабжения и канализации), так и в Вилейском районе (20%). Поскольку граждане не знают, каким образом устанавливаются тарифы, их может быть сложно убедить в необходимости оплачивать более высокие счета за услуги водоснабжения и канализации.

Местные жители как в Ивьевском районе, так и в Вилейском районе выразили заинтересованность в получении достоверной и актуальной информации о качестве поставляемой воды. О необходимости предоставления ежемесячной информации по этому вопросу высказался каждый второй респондент (27 из 58 в Ивьевском районе, и 42 из 85 в Вилейском районе).

Актуальной является проблема информационной работы с населением по раздельному сбору ТКО и сбору опасных отходов. Среди основных причин, препятствующих раздельному сбору, были выделены отсутствие условий для его реализации и недостаток информации о правилах раздельного сбора.

#### *10. Индивидуализм - главное препятствие, по мнению населения, для активного участия в решении вопросов отрасли ЖКХ*

Респонденты, опрошенные в Ивьевском районе, отмечали различные причины, которые препятствуют активному участию жителей в решении вопросов жилищно-коммунальной- сферы. Среди наиболее распространенных ответов называли индивидуализм («каждый сам за себя») (17%) и безразличие к общим делам (14%), а также неверие в реальные возможности что-то сделать в одиночку (13%). 12% опрошенных называли привычку надеяться на готовое, как важный аспект препятствующий диалогу между эксплуатирующей организацией и потребителями. Опрос респондентов Вилейского района выявил аналогичную картину. По мнению местных жителей, препятствует активному участию их в решении вопросов жилищно-коммунальной- сферы главным образом: индивидуализм (14% от общего числа опрошенных), неверие в реальные возможности (12%), отсутствие материальных источников (12%) и привычка надеяться «на все готовое» (11%). Местные жители исследуемых районов видят препятствия своему активному гражданскому участию в решении вопросов ЖКХ в себе самих: своем поведении, отсутствии инициативы. В то же время препятствия, относящиеся к компетенции и сфере ответственности местной администрации или поставщиков коммунальных услуг, не входят в число наиболее значимых (например, отсутствие обратной

связи с поставщиками услуг отметили лишь 6% опрошенных Ивьевского района и 6% в Вилейском, а отсутствие системы информирования указали 4% опрошенных Ивьевского района и 5% в Вилейском районе).

В Республике Беларусь механизмы социальной подотчетности развиты недостаточно. Несмотря на наличие элементов этих механизмов в стране отсутствуют социальная подотчетность как целостная система.

Взаимодействие потребителя (населения) и поставщика услуг (организации ЖКХ) можно охарактеризовать как недостаточно открытые, не несущие в своей основе активного сотрудничества сторон. Несмотря на то, что государственные учреждения сферы ЖКХ информируют граждан о своей деятельности, их информация носит зачастую неинформативный или неполный характер, не охватывает широкий круг потребителей. Граждане, со своей стороны, не только не получают важной информации (показатели производственно-хозяйственной деятельности поставщиков услуг), но и зачастую не осведомлены о своих правах, обязанностях и возможностях участия в контроле за сферой ЖКХ, не проявляют особого интереса к оказанию влияния на процесс оказания услуг.

С учетом вышеописанного положения дел внедрение механизмов социальной подотчетности сопряжено с естественными трудностями и должно осуществляться постепенно на системной основе.

***Рекомендации для Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Управление ЖКХ Гродненского облисполкома, ГО «Жилищное хозяйство Минской области», управлений (отделов) идеологии местных исполнительных и распорядительных органов власти:***

1. Обеспечить публичность процесса формирования тарифов для населения на коммунальные услуги.

2. Проработать вопрос о включении экономически обоснованной «инвестиционной составляющей» в тариф на услуги ВиК в увязке с платежеспособностью потребителей, что даст возможность окупить инвестиции в строительство, реконструкцию объектов ВиК. Местный орган власти должен устанавливать самостоятельно размер тарифа на воду и услуги канализации для населения с учетом предоставленного ему эксплуатирующей организацией на рассмотрение бизнес-плана развития предприятия и инженерной инфраструктуры города с ежегодной индексацией, учитывающей отраслевую инфляцию.

3. Принять нормативный правовой акт, комплексно регулирующий отношения потребителей и поставщиков услуг ВиК;

4. Повысить закупочные цены для повышения объема сбора вторичных материальных ресурсов;

5. Проработать вопрос о совершенствовании порядка формирования и применения планово-расчетных цен и тарифов на услуги ВиК для юридических лиц с учетом корректировки нормативов численности персонала и нормирования затрат, относимых на себестоимость данного вида услуг;

6. Провести инвентаризацию находящихся на балансе организаций ЖКХ непроизводительных объектов инфраструктуры и непрофильных активов, не связанных с их основной деятельностью. Проработать вопрос об исключении на практике передачи на баланс организаций ЖКХ (ВКХ) объектов инфраструктуры, не связанных с их основной деятельностью (столовые, общежития, дома культуры, спортивные базы и др.);

7. Создать информационно-аналитическую базу, включающую перечень оборудования, приборов и материалов, рекомендуемых для применения в системе ВКХ с описанием технических характеристик и преимуществ, чтобы исключить возможность коррупции при закупках;

8. Оказывать информационную поддержку системы раздельного сбора бытового мусора, вопросов рационального водопользования. Населению необходимо в доступной форме представлять информацию о правилах обращения с бытовыми отходами, рисках их неправильной утилизации и возможностях переработки;

9. Внедрить системы оценки лучших практик на основе проведения бенчмаркинга (сравнительного анализа деятельности организаций по ряду критериев). В Республике Беларусь отсутствует система критериев оценки, которая могла бы лечь в основу проведения мониторинга и эталонного тестирования результатов деятельности предприятий водопроводно-канализационного хозяйства;

10. Провести комплексную диагностику по системе показателей («пилотные» проекты) объектов-представителей (предприятия-эталоны по каждой области), выявленных в ходе «бенчмаркинга» предприятий ВКХ с целью выявления основных резервов в снижении себестоимости оказываемых услуг ВиК для предприятий ВКХ

**Рекомендации для организаций сферы ЖКХ (КУП «Ивьевское ЖКХ», ГУП «Вилейское ЖКХ»):**

1. Улучшить качество, объем предоставления информации в сети интернет. Расширить наполнение информационных ресурсов в сети интернет организаций, обеспечивающих предоставление жилищно-коммунальных услуг местному населению. Обеспечить доступ населения к бухгалтерскому балансу и приложения к нему (отчет о прибылях и убытках; № 12-ф (прибыль) «Отчет о финансовых результатах»; форме № 12-ф (расчеты) «Отчет о состоянии расчетов»; № 4-ф (затраты) «Отчет о затратах на производство продукции (работ, услуг)», а также к формам ведомственной отчетности «Сведения об эксплуатации водопроводных и канализационных сооружений за 20\_\_ год»; «Сведения о себестоимости единицы отдельных видов жилищно-коммунальных услуг за январь - декабрь 20\_\_ года»;

2. Разработать удобные средства коммуникации через сеть интернет с потребителями коммунальных услуг. Развитие электронных средств коммуникации потребителей коммунальных услуг и их поставщиков обладает значительным потенциалом роста;

3. Повысить информированность по вопросам правильного обращения с отходами, что будет способствовать как повышению качества их сбора, так

и обезвреживания. Населению необходимо представить информацию о правилах обращения с бытовыми отходами, рисках их неправильной утилизации и возможностях переработки. В этом случае информация будет являться базой для формирования знаний по обращению с ТКО, а также навыков для их включения в систему раздельного сбора;

4. Повысить доступ к информации населения по структуре тарифов, себестоимости коммунальных услуг. Для демонстрации уровня государственного субсидирования полезно разъяснить гражданам реальную стоимость коммунальных услуг (по сравнению с оплачиваемыми ими субсидируемыми тарифами). Другие виды информации, которые следует предоставлять гражданам, включают информацию о бюджетных ассигнованиях на услуги водоснабжения и водоотведения и на плановое строительство и ремонт;

5. Привлечь в штат организации специалистов по социальной подотчетности;

Использование возможностей механизма социальной подотчетности позволит как повысить качество услуг поставщиками за счет более широкого информирования потребителей, так и наиболее рационально затрачивать ресурсы по оказанию услуг ЖКХ удовлетворяя непосредственные актуальные нужды населения. Наличие в штате специалистов по социальной подотчетности позволит оперативно следить за запросами потребителей, отвечать на их запросы, вести постоянный мониторинг полноты и достоверности доводимых до потребителей сведений;

6. Опубликовать на интернет-сайтах организаций ЖКХ исследования степени удовлетворенности потребителей коммунальными услугами, результаты анализа механизмов работы с обращениями граждан. Публикация такой информации создаст стимулы для совершенствования деятельности организаций ЖКХ и будет способствовать стратегическому принятию управленческих решений.

7. Информацию об эффективности работы организаций ЖКХ по конкретным показателям следует делать достоянием общественности. Организации ЖКХ могут предоставлять такую информацию в стандартном формате с тем, чтобы упростить процесс составления отчетности и обеспечить ясное понимание информации. Для представления информации в доступном для пользователя виде следует пользоваться различными методами графической визуализации. Использование простых схем, сравнение нескольких организаций ЖКХ и их рейтингов обеспечит легкость понимания информации.

Рекомендации по внедрению механизмов социальной подотчетности заключаются в совершенствовании процесса предоставления информации в виде ключевых показателей и в усилении механизмов удовлетворения жалоб. Более качественное предоставление информации по важным для граждан вопросам ЖКХ способно улучшить общественное мнение об организациях ЖКХ и повысить готовность граждан принимать участие в реализации новых мер политики в сфере ЖКХ.