

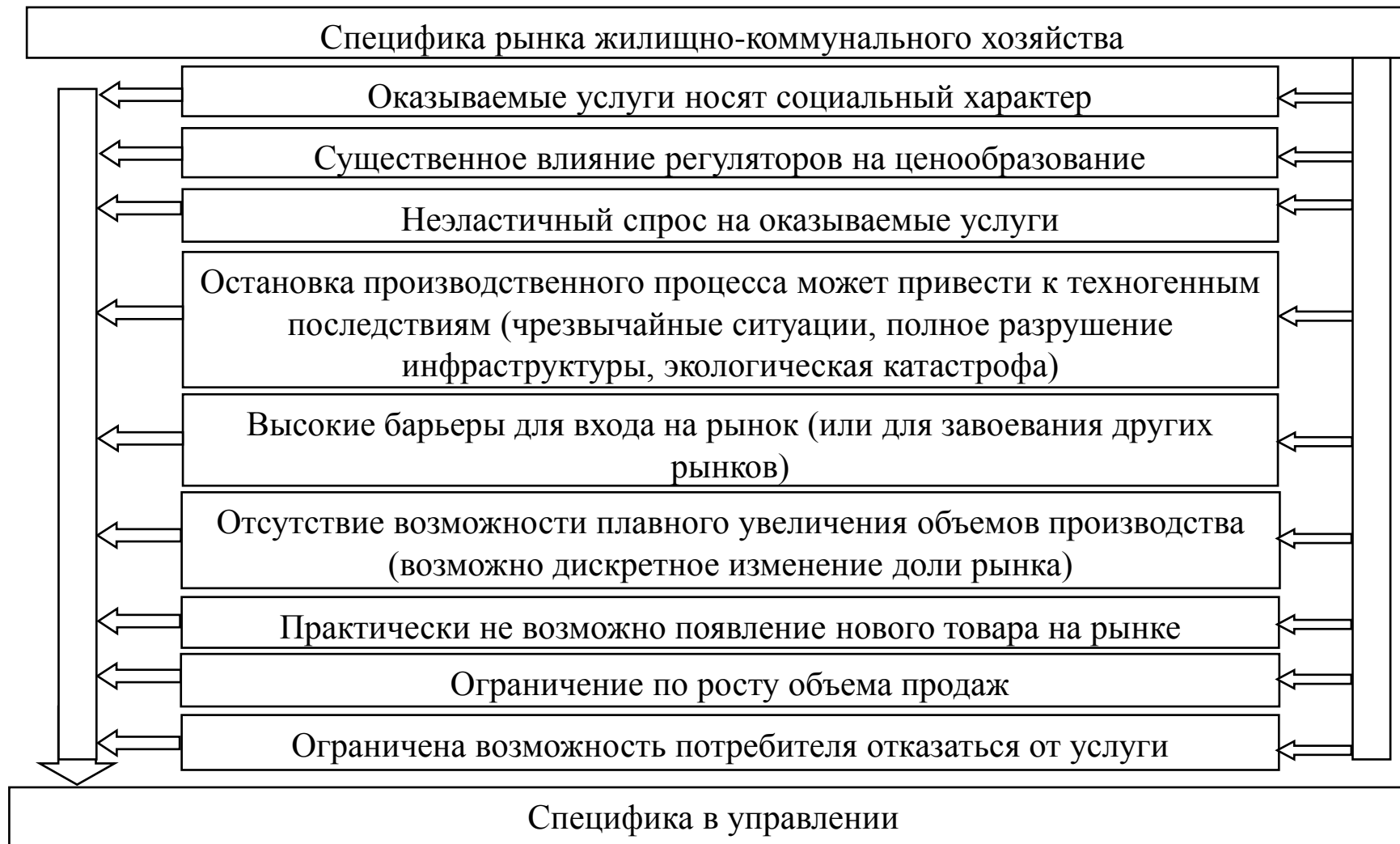
Кемайкин Николай Константинович

**РАЗРАБОТКА МЕХАНИЗМА ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ
КОНТРОЛЛИНГА ПРЕДПРИЯТИЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА ГОРОДА**

Калуга - 2016

Актуальность

- негативная оценка обществом работы сферы ЖКХ;
- низкая эффективность управления;
- специфика рынка ЖКХ.



Состояние жилищно-коммунальной сферы Нижегородской области

- доходы предприятий, оказывающих жилищно-коммунальные услуги, за 2014 год - **125** млрд. руб.
 , при этом бюджет области **115** млрд. руб.;
- доходы от населения **37** %;
- финансовый результат – **1,2** млрд. руб.;
- инвестиционные расходы предприятий ЖКХ – **7,1** млрд. руб.;
- затраты на ремонт и тех обслуживание - **4,6** млрд. руб.;
- объем финансирования на замену изношенных основных фондов - **0,064** млрд. руб.;
- дебиторская задолженность предприятий на конец 2014 года - **22,6** млрд. руб.;
- кредиторская задолженность предприятий на конец 2014 года - **20,2** млрд. руб..

Интересы потребителей услуг, бизнеса и государства



ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА:

сбалансированность интересов всех участников процесса потребления и производства услуг

непрерывность взаимодействия

интерактивность взаимодействия

принцип открытости

Концепция контроллинга ЖКХ

Интересы потребителя		Интересы государства		Интересы бизнеса	
----------------------	--	----------------------	--	------------------	--

Инструменты

- 1) инструменты, реализующие анализ внешней и внутренней сферы;
- 2) инструменты, реализующие планирование стратегических целей;
- 3) инструменты, реализующие стратегическое планирование;
- 4) инструменты, реализующие текущее планирование;
- 5) инструменты прогнозирования;
- 6) инструменты управления рисками;
- 7) инструменты, реализующие функции учета и анализа.

Задачи

- 1) Стратегические: участие в постановке целей развития ЖКХ; стратегическое планирование; разработка системы показателей; анализ и выявление причин отклонений; анализ и оценка эффективности инноваций и инвестиций в сфере ЖКХ; определение новых возможностей и внесение изменений в стратегические планы развития ЖКХ; разработка рекомендаций для принятия управленческих решений.
- 2) Оперативные: методическое и организационное обеспечение процесса разработки и согласования оперативного планирования; оценка рисков; мониторинг подконтрольных показателей текущей деятельности; систематизация данных и разработка рекомендаций для принятия управленческих решений.

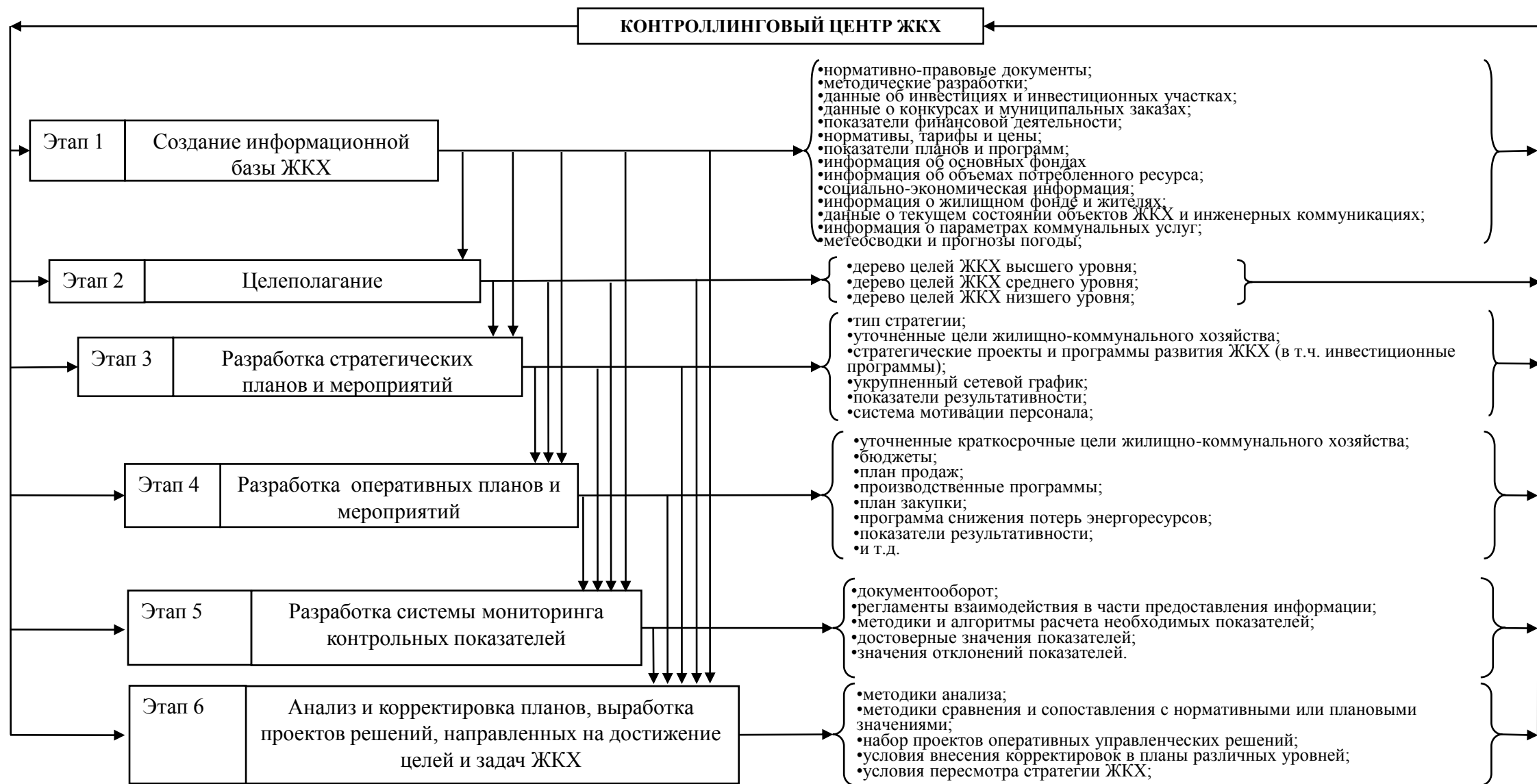
Функции

- 1) методическая;
- 2) целеполагания;
- 3) планирования;
- 4) аналитическая;
- 5) учетно-контрольная;
- 6) комментирующая.

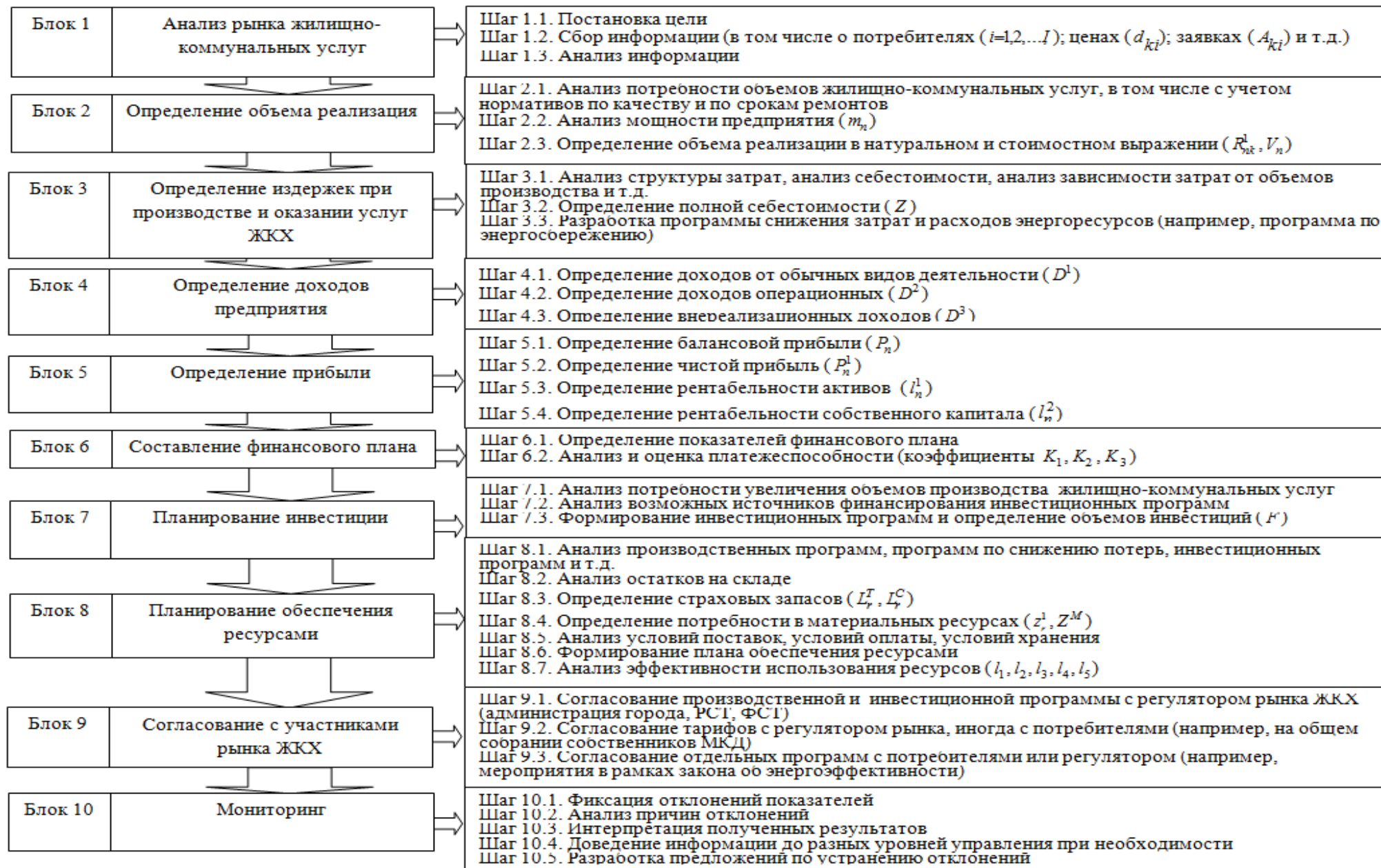
Принципы

- 1) принцип инвестиционного развития;
- 2) принцип регулярного учета процессов;
- 3) принцип целостности фактов;
- 4) принцип интегрированности информации;
- 5) принцип сопоставления показателей;
- 6) принцип организации управления.

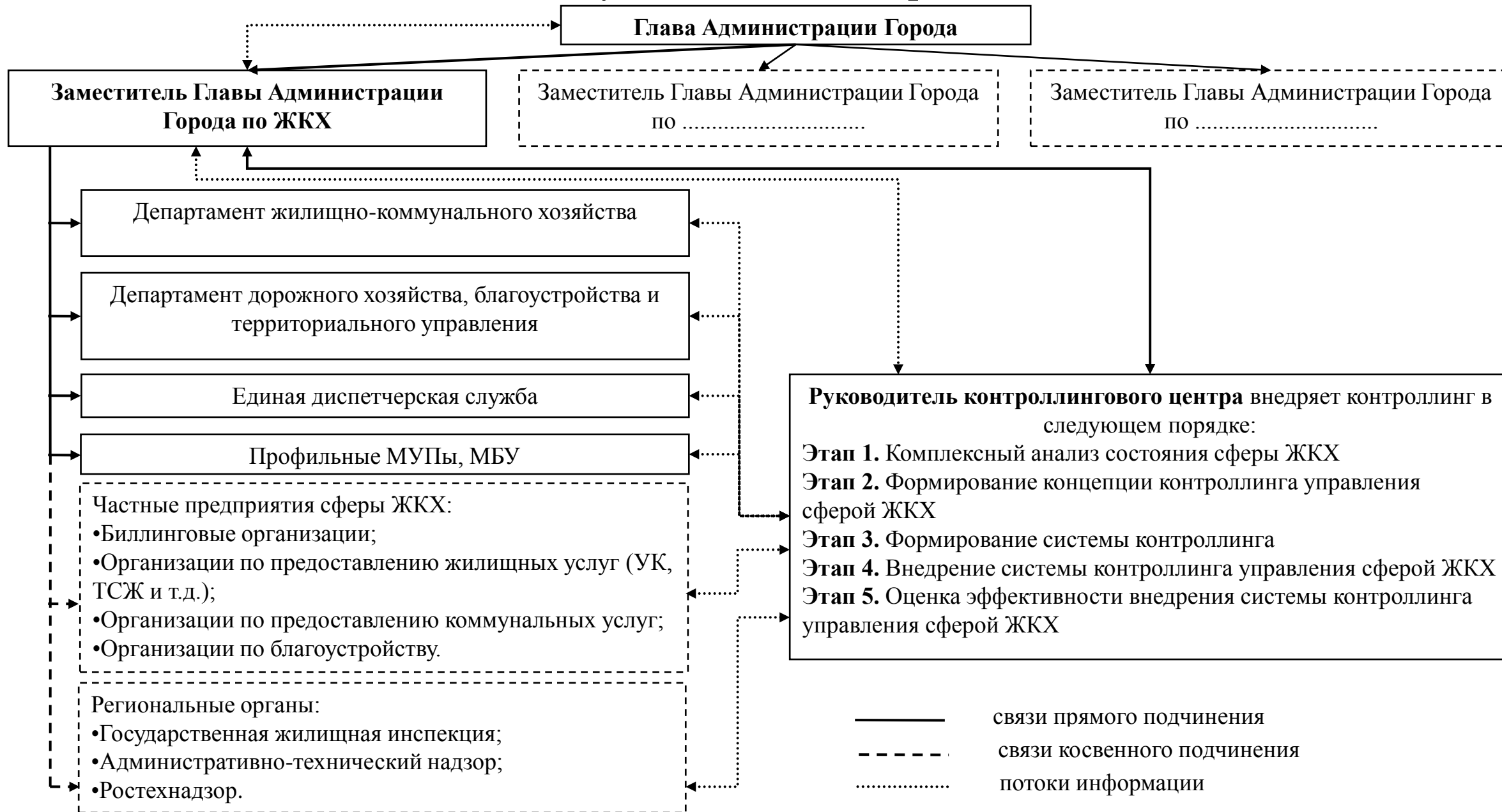
Технология формирования системы контроллинга управления сферой жилищно-коммунального хозяйства 6



Модель контроллинга оперативного планирования предприятия ЖКХ



Этапы программы внедрения контроллинга сферы жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования



Сравнительные показатели до внедрения контроллинга и после внедрения

№ пп	Название процесса	Показатель		Предприятия					
		Обозначение	Наименование	ООО "УК Управдом"		МКУ "Городское жилье"		ООО "Единый расчетно-кассовый центр"	
				2013	2014	2013	2014	2013	2014
1	Диспетчеризация	KPI11	Количество учтенных обращений (жалоб) потребителей	7 862	6 248	758	379	2 681	2 358
		KPI12	Объем выполненных обращений (жалоб), %	51	74	84	89	76	84
2	Прием показаний общедомовых узлов учета	KPI21	Количество МКД с потреблением коммунального ресурса больше нормативного значения	245	68	28	9	0	0
		KPI22	Затраты на устранение отклонений параметров, тыс.руб.	2 511	1 438	25 421	15 145	0	0
3	Управление муниципальной долей жилья	KPI31	Количество нарушений исполнения договора социального найма	27	7	87	35	1 281	874
		KPI32	Невыполнение программы капитального ремонта многоквартирных домов, %	17	5	9	7	0	0
4	Биллинг	KPI41	Объем поступления денежных средств, млн., руб.	303,4	341,1	2 268	2 378	3 879	4 125
		KPI42	Задолженность потребителей услуг, млн. руб.	121,2	78,3	468	342	756	438
		KPI43	Задолженность биллинговой компании перед поставщиками услуг, %	37,2	16,8	42	37	125	112
5	Государственная жилищная инспекция	KPI51	Число обращений граждан, чел.	275	191	0	0	28	13
		KPI52	Процент исполнения выданных предписаний, %	70	85	0	0	95	98
		KPI53	Объем штрафных санкций, тыс. руб.	2 163	2 046	0	0	35	20
6	Административно-технический надзор	KPI61	Число обращений граждан	128	61	39	21	0	0
		KPI62	Процент исполнения выданных предписаний	72	89	75	92	0	0
		KPI63	Объем штрафных санкций, тыс. руб.	754	344	655	340	0	0
7	Ростехнадзор	KPI71	Количество технологических отказов поднадзорного оборудования	19	5	14	12	0	0
		KPI72	Процент исполнения выданных предписаний	85	97	100	100	0	0
		KPI73	Количество несчастных случаев при эксплуатации оборудования	7	2	2	0	0	0
8	Предоставление жилищных услуг	KPI81	Объем выполненных работ, тыс.руб.	315 950	348 971	28 745	32 785	0	0
		KPI82	Количество предписаний контрольно-надзорных органов	234	158	69	32	0	0
9	Предоставление коммунальных услуг	KPI91	Объем выполненных работ, тыс. руб.	12 873	13568	12 449	14 663	0	0
		KPI92	Количество технологических отказов	76	42	59	37	0	0
10	Благоустройство	KPI01	Объем выполненных работ, тыс. руб.	36 152	38 258	6 785	7 924	0	0
		KPI02	Количество предписаний контрольных органов	105	57	27	15	0	0