



ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ - ГАРМОНИЗАЦИЯ ОТНОШЕНИЙ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОМФОРТА

Направления и этапы преобразований в сферах жизнеобеспечения населения

ЧТО НАС НЕ УСТРАИВАЕТ СЕГОДНЯ?

- Постоянное удорожание предоставляемых услуг.
- Низкое качество услуг
- Необходимые стандарты по количеству и качеству предоставляемых услуг.
- Затратный механизм образования тарифов.
- Отсутствие приборного учета предоставляемых услуг.
- Несовершенство правовых гарантий.
- Неплатежи за предоставленные услуги.
- Недостаточная информация населения о своих правах.

1

Основные направления преобразований в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг

ЧТО НАМ НЕОБХОДИМО ПРЕОБРАЗОВАТЬ?

2

Требования к создаваемой системе предоставления жилищно-коммунальных услуг

ЧТО МЫ ХОТИМ ПОЛУЧИТЬ?

- Социально-экономическую справедливость нормативов.
- Повсеместный учет количества и качества предоставляемых услуг.
- Создание условий, стимулирующих повышение качества предоставляемых услуг и снижение затрат.
- Формирование правовых гарантий.
- Совершенствование системы взаимоотношений поставщиков потребителей услуг.
- Информирование населения о нормативах, тарифах, правах, ...

3

Система показателей количества и качества предоставления услуг

КАКИЕ УСЛУГИ НАМ ДОЛЖНЫ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ?

Критерии оценки услуг
Основной критерий оценки услуг — получаемый потребителем комфорт.

"Комфорт" — это:

- влажность и температура воздуха в помещении;
- качество, бесперебойность, стабильность и безопасность электроснабжения;
- бесперебойность поставки воды, ее качество, температура;
- бесперебойность и безопасность газоснабжения.

Объективность показателей
Показатели должны учитывать характеристики жилья и состояний окружающей среды.

Обоснованность нормативов
Нормативы должны основываться на реальном потреблении.

4

Энергосервисная компания (ЭСКО)

ЭСКО - ПРЕДСТАВЛЯЕТ НАШИ ИНТЕРЕСЫ

Органы власти
Для обеспечения комфортных условий проживания потребитель делегирует право их создания энергосервисной компании (ЭСКО).

ЭСКО — компания, которая за собственные средства и на свой риск оказывает эту услугу потребителю, взаимодействуя с энергоснабжающей организацией.

Потребитель компенсирует ЭСКО его затраты по созданию комфорта.

5

Принципы функционирования энергосервисных компаний

КАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ НАМ - ОСНОВА БЛАГОПОЛУЧИЯ ЭСКО!

Финансовая самостоятельность ЭСКО

- Конкурсный выбор энергосервисных компаний, подрядных организаций, поставщиков.
- Ответственность ЭСКО перед потребителями за объем и качество предоставляемых услуг.
- Взаимоотношения с потребителями строятся на договорной основе.
- ЭСКО осуществляет установку и поверку приборов учета.
- ЭСКО организует прием оплаты за услуги и взимание задолженности, в т.ч. в судебном порядке.
- ЭСКО проводит мероприятия по снижению себестоимости услуг.

6

Тарифная политика на службе создания комфорта

МЫ ХОТИМ ЗНАТЬ ЗА ЧТО МЫ ПЛАТИМ?

- "Прозрачная" система формирования тарифов.
- Обоснованность тарифов.
- Дифференциация тарифов для различных типов жилищ.
- Адресная поддержка населения
- Дифференцирование платы по объему и качеству услуг.

7

Система учета потребляемых ресурсов

УЧЕТ ДОЛЖЕН БЫТЬ ВСЕОБЩИМ

- Система учета на всех стадиях предоставления услуг.
- Первоочередность установки групповых счетчиков на дома.
- Условие, облегчающее установку счетчиков индивидуального учета.
- Система кредитования установки счетчиков.
- Автоматизированная система учета и регулирования.
- Законодательные и правовые акты по обязательному внедрению приборов учета.

8

Информационное обеспечение преобразований

ЗНАНИЕ УНИЧТОЖАЕТ НЕПОНИМАНИЕ

О чем информировать Информирование населения:

- Как создаются нормативы потребления энергослужб.
- Как формируются тарифы.
- Как осуществляются скидки за нарушение комфортности и оплаты за дополнительную мощность.
- Назначение энергосервисных компаний.
- Как вложить паровую энергию.

Как информировать:

- Публикации, передачи в средствах массовой информации.
- Непрерывная реклама.
- Пометки на лифтах.
- Прямой эфир "Чужих линий".
- Оптимизация специализированных сайтов в Интернете.
- Создание обратной связи — проведение социологических опросов и т.д.

9

Этапы преобразований

КАК ПРОЙТИ ПУТЬ ОТ НАМЕРЕНИЙ К РЕЗУЛЬТАТАМ

Анализ

- анализ состояния жилищного фонда,
- выявление проблем в сфере предоставления услуг,
- анализ нормативно правовой базы,
- анализ взаимоотношений и протирочный анализ — система ЖКХ.

Проектирование

- определение критерия оценки уровня обеспечения населения ЖКУ, тарифов,
- экономические механизмы и тарифная политика,
- разработка положений о создании энергосервисных компаний,
- разработка системы учета количества и качества предоставляемых услуг,
- разработка конкурсной базы, создание информации программы, создание программы.

Организационное и отслеживание

- заключение договоров между населением, ЭСКО, энергоснабжающей организацией,
- проведение аукционов и конкурсов,
- информирование населения,
- принятие законов,
- регулирование отношений и обеспечение функционирования,

10

Последовательность преобразований

ПРЕЕМСТВЕННОСТЬ И ПОСТЕПЕННОСТЬ

Преемственность и постепенность — ключевые моменты успешности нововведений.

- Установление требований к качеству предоставляемых населению энергетических услуг на законодательном уровне.
- Разработка и внедрение реальных нормативов на количественные и качественные показатели энергетических услуг.
- Реализация механизмов реально-обоснованного лимитирования и стимулирования в сфере жизнеобеспечения населения.
- Кампания в масс-медиа по информированию населения о правах на различные формы обслуживания, о роли ЭСКО, о стандартах комфорта.
- Становление ЭСКО — как основного звена, снимающего нагрузку со старой системы.

11

Нормативно-правовое обеспечение

ЗАКОН ПРЕВЫЩЕ ВСЕГО

- Создание структуры, ответственной за реформирование ЖКХ
- Выявление недостатков в существующей совокупности Закона и постановлений по вопросам функционирования системы
- Анализ несовершенств в части тарифной политики
- Разработка и обоснование "Каталога территориальных нормативов в сфере предоставления услуг по энергообеспечению"
- Обоснование нормативов с учетом особенностей климатических условий
- Разработка региональных Законов и постановлений органов управления, обеспечивающих функционирование систем жизнеобеспечения

12

Направления и этапы преобразований в сферах жизнеобеспечения населения

ЧТО НАС НЕ УСТРАИВАЕТ СЕГОДНЯ?

- **Постоянное удорожание предоставляемых услуг.**
- **Низкое качество услуг**
- **Несоблюдение стандартов по количеству и качеству предоставляемых услуг.**
- **Затратный механизм образования тарифов.**
- **Отсутствие приборного учета предоставляемых услуг.**
- **Несовершенство правовых гарантий.**
- **Неплатежи за предоставленные услуги.**
- **Недостаточная информация населения о своих правах.**

Основные направления преобразований в сфере предоставления жилищно–коммунальных услуг

ЧТО НАМ НЕОБХОДИМО ПРЕОБРАЗОВАТЬ?

ЭНЕРГОСНАБЖАЮЩИЕ КОМПАНИИ

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ КОНТРОЛИРУЮЩИЕ СТРУКТУРЫ

ТАРИФНАЯ ПОЛИТИКА

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ

НОРМАТИВЫ И КРИТЕРИИ

ЭНЕРГОСЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ

УЧЕТ ПОТРЕБЛЯЕМЫХ УСЛУГ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ: НАСЕЛЕНИЕ, ОРГАНИЗАЦИИ

Требования к создаваемой системе предоставления жилищно–коммунальных услуг

ЧТО МЫ ХОТИМ ПОЛУЧИТЬ?

- **Социально–экономическую справедливость нормативов.**
- **Повсеместный учет количества и качества предоставляемых услуг.**
- **Создание условий, стимулирующих повышение качества предоставляемых услуг и снижение затрат.**
- **Формирование правовых гарантий.**
- **Совершенствование системы взаимоотношений поставщиков потребителей услуг.**
- **Информирование населения о нормативах, тарифах, правах, ...**

Система показателей количества и качества предоставления услуг

КАКИЕ УСЛУГИ НАМ ДОЛЖНЫ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ?

Критерии оценки услуг

Основной критерий оценки услуг – получаемый потребителем комфорт.

"Комфорт" – это:

- влажность и температура воздуха в помещении;
- качество, бесперебойность, стабильность и безопасность электроснабжения;
- бесперебойность поставки воды, ее качество, температура;
- бесперебойность и безопасность газоснабжения.

Объективность показателей

Показатели должны учитывать характеристики жилья и состояний окружающей среды.

Обоснованность нормативов

Нормативы должны основываться на реальном потреблении. Отключения поставки ресурсов должны быть обоснованы и за нарушения потребитель вправе требовать компенсации.

Энергосервисная компания (ЭСКО)

ЭСКО - ПРЕДСТАВЛЯЕТ НАШИ ИНТЕРЕСЫ

Органы власти

Для обеспечения комфортных условий проживания потребитель делегирует право их создания энергосервисной компании (ЭСКО).

Эско – компания, которая за собственные средства и на свой риск оказывает эту услугу потребителю, взаимодействуя с энергоснабжающими организациями.

Потребитель компенсирует ЭСКО его затраты по созданию комфорта.

ЭСКО

Энерго-
снабжающие
организации

Подрядные
организации

Потребители

Принципы функционирования энергосервисных компаний

КАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ НАМ - ОСНОВА БЛАГОПОЛУЧИЯ ЭСКО!

Финансовая самостоятельность ЭСКО

- **Конкурсный выбор энергосервисных компаний, подрядных организаций, поставщиков.**
- **Ответственность ЭСКО перед потребителями за объем и качество предоставляемых услуг.**
- **Взаимоотношения с потребителями строятся на договорной основе.**
- **ЭСКО осуществляет установку и поверку приборов учета.**
- **ЭСКО организует прием оплаты за услуги и взимание задолженности, в т.ч. в судебном порядке.**
- **ЭСКО проводит мероприятия по снижению себестоимости услуг.**

Тарифная политика на службе создания комфорта

МЫ ХОТИМ ЗНАТЬ ЗА ЧТО МЫ ПЛАТИМ?

- **"Прозрачная" система формирования тарифов.**
- **Обоснованность тарифов.**
- **Дифференциация тарифов для различных типов жилищ.**
- **Адресная поддержка населения**
- **Дифференцирование платы по объему и качеству услуг.**

Система учета потребляемых ресурсов

УЧЁТ ДОЛЖЕН БЫТЬ ВСЕОБЩИМ

- Система учета на всех стадиях предоставления энергоуслуг.
- Первоочередность установки групповых счетчиков на дома.
- Условия, облегчающие установку счетчиков индивидуального учета.
- Система кредитования установки счетчиков.
- Автоматизированная система учета и регулирования.
- Законодательные и правовые акты по обязательному внедрению приборов учета.

Информационное обеспечение преобразований

ЗНАНИЕ УНИЧТОЖАЕТ НЕПОНИМАНИЕ

О чем информировать

Информирование населения:

- Как создаются нормативы потребления энергоуслуг.
- Как формируются тарифы.
- Как осуществляются скидки за нарушение комфортности и доплаты за дополнительный комфорт.
- Назначение энергосервисных компаний.
- Как получить правовую помощь.

Как информировать

- Публикации, передачи в средствах массовой информации.
- Наружная реклама.
- Памятки населению.
- Проведение "прямых линий".
- Открытие специализированных сайтов в Интернете.
- Создание обратной связи – проведение социологических опросов и др.

КАК ПРОЙТИ ПУТЬ ОТ НАМЕРЕНИЙ К РЕЗУЛЬТАТАМ

Анализ

- анализ состояния жилищного фонда,
- выявление проблем в сфере предоставления услуг,
- анализ нормативно правовой базы,
- анализ взаимоотношений и противоречий власть – население – система ЖКХ.

Проектирование

- определение критериев оценки уровня обеспечения населения ЖКУ, нормативы,
- экономические механизмы и тарифная политика,
- разработка положений о создании энергосервисных компаний,
- разработка системы учета количества и качества предоставляемых услуг,
- разработка законодательной базы,
- создание концепции программы,
- создание программ.

Функционирование и отслеживание

- заключение договоров между населением, ЭСКО, энергоснабжающими организациями,
- проведение аукционов и конкурсов,
- внедрение систем учета, создание информационной системы управления,
- информирование населения,
- принятие законов,
- регулирование отношений и обеспечение функционирования,
- организация и регулирование деятельности системы.

ПРЕЕМСТВЕННОСТЬ И ПОСТЕПЕННОСТЬ

Преемственность и постепенность – ключевые моменты успешности нововведений.

- **Установление требований к качеству предоставляемых населению энергетических услуг на законодательном уровне.**
- **Разработка и внедрение реальных нормативов на количественные и качественные показатели энергетических услуг.**
- **Реализация механизмов реально–обоснованного лимитирования и стимулирования в сфере жизнеобеспечения населения.**
- **Кампания в масс–медиа по информированию населения о правах на различные формы обслуживания, о роли ЭСКО, о стандартах комфорта.**
- **Становление ЭСКО – как основного звена, снимающего противоречие между реальным спросом населения в услугах и начальной стадией рынка услуг.**

Нормативно–правовое обеспечение

ЗАКОН ПРЕВЫШЕ ВСЕГО

- **Создание структуры, ответственной за реформирование ЖКХ**
- **Выявление недостатков в существующей совокупности Законов и постановлений по вопросам функционирования системы**
- **Анализ несовершенств в части тарифной политики**
- **Разработка и обоснование "Каталога территориальных нормативов в сфере предоставления услуг по энергообеспечению"**
- **Обоснование нормативов с учетом особенностей климатических условий**
- **Разработка региональных Законов и постановлений органов управления, обеспечивающих функционирование систем жизнеобеспечения**