

Роль цифровых платформ в повышении прозрачности и подотчетности управления ЖКХ г. Уфы*

Role of Digital Platforms in Enhancing Transparency and Accountability in Housing and Communal Services Management in Ufa

Е. БИКМЕТОВ, З. СИЗОНЕНКО,
С. МОЩЕНКОВА, И. НАФИКОВА

Бикметов Евгений Юрьевич, д-р соц. наук, профессор, профессор кафедры государственного управления ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий» (УУНиТ). E-mail: bicprof@mail.ru

Сизоненко Зарина Лероновна, канд. соц. наук, доцент, доцент кафедры государственного управления УУНиТ. E-mail: marian01@mail.ru

Мощенко Святослава Игоревна, исследователь УУНиТ. E-mail: svyatoslava.moshchenkova@bk.ru

Нафикова Илина Маратовна, исследователь УУНиТ. E-mail: Ilinanafikova2003@mail.ru

Аннотация. В статье аргументировано, что цифровизация ЖКХ становится важнейшим инструментом улучшения качества городского управления, снижения административных барьеров, повышения доступности информации для жителей и усиления общественного контроля. Проведен анализ таких цифровых решений, как ГИС ЖКХ, региональные и муниципальные информационные системы, мобильные приложения для подачи обращений, электронные сервисы управляющих организаций, платформы обратной связи. Выявлены основные проблемы внедрения цифровых платформ в сфере ЖКХ г. Уфы: цифровое неравенство, фрагментарность информационных систем, недостаточная вовлеченность жителей и разный уровень цифровой зрелости участников отрасли. Сделан вывод, что дальнейшее развитие цифровых платформ способно существенно повысить прозрачность управления, усилить подотчетность органов власти и управляющих организаций, а также укрепить доверие граждан к системе жилищно-коммунального обслуживания.

Ключевые слова: цифровые платформы, ЖКХ, прозрачность, подотчетность, ГИС ЖКХ, управление жилищно-коммунальным хозяйством, цифровизация, общественный контроль, городское управление.

Abstract. The article argues that the digitalization of housing and communal services (HCS) is becoming a crucial tool for improving the quality of urban governance, reducing administrative barriers, increasing information accessibility for residents, and strengthening public control. An analysis was conducted of digital solutions such as the State Information System for Housing and Communal Services (GIS HCS), regional and municipal information systems, mobile applications for submitting requests, electronic services of management companies, and feedback platforms. The main problems of implementing digital platforms in the HCS sector of Ufa were identified: digital inequality, fragmentation of information systems, insufficient resident engagement, and varying levels of digital maturity among industry participants. It is concluded that the further development of digital platforms can significantly enhance management transparency, strengthen the accountability of authorities and management companies, and build citizens' trust in the housing and communal services system.

Key words: digital platforms, housing and communal services (HCS), transparency, accountability, GIS HCS, housing and communal services management, digitalization, public control, urban governance.

Основные положения

1. Обосновано понимание значимой роли цифровых платформ как одного из основных инструментов обновления системы управления ЖКХ.
2. Уточнены понятия прозрачности и подотчетности управления ЖКХ как практической стороны прозрачности, выражающейся в возможности контроля, оценки и последующего реагирования.
3. Показано различие между традиционной моделью управления ЖКХ и современной.

* Ссылка на статью: Роль цифровых платформ в повышении прозрачности и подотчетности управления ЖКХ г. Уфы / Е.Ю. Бикметов, З.Л. Сизоненко, С.И. Мощенко, И.М. Нафикова // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2026. № 4. С. 98–102. DOI: 10.34773/EU.2026.4.17.

4. Разработана модель процесса управления ЖКХ в г. Уфе с использованием цифровых платформ.
5. Сделан вывод, что дальнейшее развитие цифровых платформ способно существенно повысить прозрачность управления ЖКХ г. Уфы.

Введение

Жилищно-коммунальное хозяйство относится к числу наиболее значимых сфер городского управления, поскольку именно от его работы во многом зависит качество повседневной жизни населения. Для Уфы как города-миллионника особенно важны вопросы содержания многоквартирных домов, состояния инженерной инфраструктуры, начисления коммунальных платежей, оперативного устранения аварий и взаимодействия жителей с управляющими организациями. При этом сфера ЖКХ по-прежнему воспринимается многими гражданами как одна из наиболее сложных и недостаточно прозрачных. Наиболее распространенными остаются жалобы на несвоевременное реагирование на обращения, отсутствие информации о проводимых работах и расходах, а также на трудности контроля за деятельностью управляющих компаний.

В этих условиях цифровые платформы становятся не просто дополнительным, а одним из основных инструментов для обновления системы управления ЖКХ. Они позволяют переводить значительную часть процессов в электронный формат, обеспечивать доступ к данным в режиме реального времени, формировать каналы обратной связи и создавать условия для общественного контроля. Для Уфы как крупного административного и экономического центра внедрение и развитие цифровых платформ особенно важно, поскольку город сталкивается с типичными для мегаполиса задачами: большим объемом жилищного фонда, высокой нагрузкой на инженерные сети, множеством участников рынка ЖКУ и значительным числом обращений граждан.

Цель настоящего исследования – раскрыть роль цифровых платформ в повышении прозрачности и подотчетности управления ЖКХ г. Уфы, а также определить основные ограничения и перспективы их дальнейшего развития.

Прозрачность в управлении ЖКХ означает доступность для граждан и контролирующих органов информации о деятельности управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций, органов местного самоуправления и иных участников отрасли. Речь идет о данных по начислениям и платежам, тарифах, планах и фактах выполнения работ, состоянии домов, сроках устранения аварий, результатах проверок и жалобах жителей.

Методы

Настоящее исследование носит теоретико-прикладной характер. Аналитическая рамка строится на сочетании системного, нормативного и структурно-функционального подходов.

Системный подход позволил рассмотреть управление ЖКХ в масштабах управленческой системы г. Уфы. Нормативный анализ дал возможность выявить заданные стандарты, механизмы управления и контроля, структуру отрасли и регламентацию стратегических направлений. Структурно-функциональный подход использован для распределения управленческих задач по уровням власти и для выявления проблемных аспектов межведомственного регулирования. Исследовательская стратегия обусловлена научными традициями и трендами в проектных работах.

Нормативную основу такого подхода формируют, в частности, Федеральный закон № 209-ФЗ [10] и Федеральный закон № 8-ФЗ, закрепляющие доступ к информации о деятельности и функционировании ГИС ЖКХ [9].

Подотчетность предполагает, что организации и органы, участвующие в управлении ЖКХ, обязаны не только предоставлять информацию, но и объяснять свои действия, нести ответственность за принятые решения, своевременно реагировать на обращения и устранять выявленные нарушения. Подотчетность в рассмотренном контексте представлена как практическая сторона прозрачности, выражающаяся в возможности контроля, оценки и последующего реагирования [1].

Результаты

Исследование показало, что в традиционной модели управления ЖКХ гражданин нередко сталкивался с недостатком информации и сложностью ее получения. Запросы рассматривались долго, документы были разрознены, а контроль за действиями управляющей организации был ограничен. Цифровые платформы изменили эту ситуацию благодаря способности создавать единое информационное пространство, где данные становятся доступными быстрее, а процессы – проверяемыми [2]. Для сферы ЖКХ это особенно важно, поскольку здесь присутствуют массовый характер услуг, высокая социальная чувствительность, значительный объем финансовых потоков, необходимость постоянного взаимодействия с населением и большое количество ежедневных операционных процессов.

Цифровые платформы в системе управления ЖКХ имеют свои особенности. Под цифровой платформой в контексте ЖКХ следует понимать информационную систему или совокупность взаимосвязанных сервисов, которые обеспечивают сбор, хранение, обработку, передачу и публикацию данных, а также предоставление электронных услуг участникам жилищно-коммунальных отношений [5].

Несмотря на очевидные преимущества, цифровизация ЖКХ сталкивается с рядом ограничений:

1. Цифровое неравенство и фрагментарность. Не все жители одинаково готовы пользоваться электронными сервисами. Пожилые граждане, люди с ограниченными возможностями, а также жители, не имеющие устойчивого доступа к интернету или навыков работы с цифровыми инструментами, могут испытывать трудности. На практике разные участники ЖКХ используют различные информационные решения, которые не всегда между собой интегрированы. Это снижает эффективность обмена данными и создает ситуацию дублирования информации.

2. Формальный характер использования и низкий уровень цифровой зрелости отдельных организаций. Цифровая платформа существует, но используется лишь как формальный канал передачи сообщений без реального решения проблем. В таком случае доверие населения не растет, а наоборот, снижается. Не все управляющие компании обладают достаточными ресурсами, кадрами и технической подготовкой для полноценной работы в цифровой среде. Это особенно заметно в небольших организациях и в домах, где старые управленческие практики пока преобладают над современными [4].

3. Вопросы защиты данных. Чем больше данных аккумулируется в системе, тем выше требования к информационной безопасности. Необходима защита персональных данных жителей, платежной информации и внутренних документов организаций.

Обсуждение

Согласно справочным материалам и данным официальных сайтов информационных систем к числу наиболее значимых цифровых платформ следует отнести следующие.

1. ГИС ЖКХ. Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) является базовой федеральной платформой, предназначенной для раскрытия информации о деятельности организаций ЖКХ, ведения данных о домах, начислениях, платежах, приборах учета, услугах и обращениях граждан. В справочных материалах ГИС ЖКХ указано, что система служит для размещения открытых данных, отчетов и сведений об объектах жилищного фонда и участниках отрасли.

Через ГИС ЖКХ жители могут получать сведения о своем доме, проверять информацию о начислениях, видеть данные об исполнителях услуг, направлять обращения, участвовать в электронных голосованиях и знакомиться с отчетами управляющих организаций. Для органов власти и контролирующих структур система служит источником данных для анализа состояния отрасли и оценки работы участников рынка [13].

2. Региональные и муниципальные цифровые сервисы. Во многих субъектах Российской Федерации действуют дополнительные платформы для приема жалоб, мониторинга благоустройства и взаимодействия с жителями. В городской среде подобные сервисы позволяют не

только оперативно фиксировать различные проблемы (например, протечки, неисправности лифтов, отсутствие уборки, поломки освещения, несанкционированные свалки), но и выстраивать взаимодействие между городской администрацией, районными службами, управляющими компаниями и жителями [11].

3. Мобильные приложения и личные кабинеты. Современные управляющие компании и расчетные центры активно используют мобильные приложения и личные кабинеты, через которые можно передавать показания счетчиков, оплачивать услуги, подавать заявки, отслеживать статус обращения и получать уведомления о работах и отключениях. На уровне ГИС ЖКХ и связанных с ней сервисов это повышает доступность услуг и фактически избавляет граждан от необходимости снижать зависимость граждан от очного обращения.

4. Платформа обратной связи. Благодаря платформе обратной связи жители получают возможность направлять обращения в электронном виде и отслеживать их исполнение. Важное преимущество состоит в фиксации сроков и этапов рассмотрения обращения, что повышает дисциплину исполнителей и снижает риск получения формального ответа без решения проблемы. В данном отношении исследователи обращают внимание на необходимость придерживаться принципа клиентоцентричности платформ с целью эффективного удовлетворения потребностей населения и организаций при их взаимодействии с органами власти и внебюджетными фондами [1; 7].

Специфика цифровизации ЖКХ в Уфе обусловлена тем, что Уфа – крупный город с развитой жилищной застройкой, разнообразной структурой жилищного фонда и значительным количеством многоквартирных домов. Это означает, что система управления ЖКХ должна быть не только масштабируемой, но и устойчивой к большому числу обращений и технологических нагрузок [8]. Для Уфы цифровизация ЖКХ приобретает ключевое значение по нескольким причинам:

- во-первых, в городе необходимо своевременно контролировать состояние инженерных сетей, лифтового оборудования, кровель, подвалов, дворовых территорий и общедомового имущества; цифровые платформы позволяют фиксировать дефекты, планировать ремонты и отслеживать исполнение. В региональной практике Башкортостана цифровые решения уже связываются с контролем работ и повышением прозрачности отрасли;

- во-вторых, в сфере ЖКХ Уфы взаимодействуют органы местной власти, районные администрации, управляющие компании, ТСЖ, ресурсоснабжающие организации, подрядчики и жители. Без единой цифровой среды координация между ними затруднена;

- в-третьих, для современного города важно не только устранять аварии, но и управлять качеством городской среды. Цифровые платформы позволяют собирать данные о наиболее частых проблемах, выявлять сложные районы, оценивать эффективность подрядчиков и принимать управленческие решения на основе аналитики [3].

Заключение

Пути повышения эффективности цифровых платформ в ЖКХ Уфы должны быть взаимодополняющими. Чтобы цифровые платформы действительно повышали прозрачность и подотчетность, необходим целый комплекс мер:

1. Развитие интеграции систем и повышение цифровой грамотности населения. Информационная связь федеральных, региональных и муниципальных платформ сократит дублирование данных и ускорит обработку обращений. Пользователям следует разъяснять, как работают электронные сервисы, как проверять начисления, подавать обращения и участвовать в электронных голосованиях. Для этого могут применяться памятки, обучающие видеоролики и т.д.

2. Усиление ответственности управляющих организаций. Если обращение принято через платформу, но не исполнено в срок, это должно иметь реальные административно-юридические последствия. Только тогда цифровой сервис перестает быть формальностью.

3. Развитие аналитики и поддержка обратной связи. Органам муниципального управления следует использовать данные платформ не только для обработки обращений, но и для

прогнозирования проблем: аварийности, перегрузки сетей, сезонных рисков, недовольства жителей. Очень важно, чтобы граждане видели результат своих обращений. Ответ без решения проблемы не создает доверия. Поэтому необходимо выстраивать систему, где каждый запрос доводится до результата или получает мотивированный ответ.

Цифровые платформы играют ключевую роль в повышении прозрачности и подотчетности управления ЖКХ Уфы. Они позволяют сделать процессы начисления платежей, приема обращений, выполнения работ и взаимодействия между жителями и управляющими организациями более открытыми, контролируемыми и удобными. Благодаря цифровым решениям формируется единое информационное пространство, в котором снижаются информационные барьеры, сокращаются сроки реагирования на проблемы и усиливается общественный контроль. Для Уфы цифровизация ЖКХ имеет особое значение, поскольку городской масштаб, высокая нагрузка на жилищный фонд и большое число участников отрасли требуют современных управленческих решений. Вместе с тем эффективность цифровых платформ зависит не только от технической оснащенности, но и от качества организации процессов, уровня цифровой грамотности населения, интеграции систем и готовности организаций к реальной открытости [6].

Таким образом, цифровые платформы следует рассматривать не как вспомогательный сервис, а как важнейший инструмент модернизации городского управления. Их дальнейшее развитие способно не только повысить прозрачность и подотчетность в сфере ЖКХ, но и укрепить доверие жителей к власти и управляющим организациям, а также улучшить качество городской среды в целом.

Литература

1. Государственная информационная система ЖКХ [Электронный ресурс]. URL: <https://dom.gosuslugi.ru/>
2. Законодательная база ГИС ЖКХ [Электронный ресурс]. URL: https://dom.gosuslugi.ru/webhelp/main/topics/introduction/r_laws.html
3. Камолов С.Г. Цифровое государственное управление: учебник для вузов. Москва: Изд-во Юрайт, 2021. 336 с. ISBN 978-5-534-14992-0.
4. Маркова Е.С. Цифровая трансформация государственного управления: теория, методология, практика: монография / Е.С. Маркова, А.Е. Кисова, Н.Н. Зюзина. Липецк: Липецкий ГТУ, 2022. 170 с. ISBN 978-5-00175-112-0.
5. Открытая часть ГИС ЖКХ (руководство по работе) [Электронный ресурс]. URL: <https://dom.gosuslugi.ru/webhelp/main/index.html>
6. Попов А.А. Трансформация системы управления жилищно-коммунальным хозяйством в условиях цифровизации: монография. М.: КноРус, 2019. 188 с. ISBN 978-5-4365-4515-8.
7. Разработка и обоснование клиентоориентированной модели взаимодействия органов местного самоуправления с населением / Е.Ю. Бикметов, А.Ф. Гарифуллина, О.Н. Игнатьева, З.Л. Сизоненко // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2025. № 4. С. 99–126.
8. Улучшение цифровых сервисов в ЖКХ / Министерство ЖКХ Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. URL: <https://house.bashkortostan.ru/presscenter/news/772231/>
9. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_84602/
10. Федеральный закон «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» от 21.07.2014 г. № 209-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_165810/
11. Цифровизация сферы жилищно-коммунального хозяйства в России повышает безопасность граждан в интернете [Электронный ресурс]. URL: <https://house.bashkortostan.ru/presscenter/news/697519/>
12. Цифровое государственное управление / А.Ф. Гарифуллина, Е.Ю. Бикметов, Н.А. Галимуллина, Т.А. Даутова, О.Н. Игнатьева, А.И. Уразова. Уфа: УУНиТ, 2026. 158 с.
13. 15 миллионов скачиваний приложения «Госуслуги Дом» – новая веха в цифровизации сферы ЖКХ [Электронный ресурс]. URL: <https://building.bashkortostan.ru/presscenter/news/784192/>