

Неэффективные издержки в процедурах социальной поддержки населения по оплате жилья и коммунальных услуг

нуг

Димухаметов Булат

2025

Социальная поддержка населения при оплате ЖКУ

Виды поддержки при оплате ЖКУ	
Субсидии	Льготы
Льготы на капремонт	Субсидии для отдельных групп лиц

Субсидия (Ст. 159 ЖК РФ, ч.1-2):

"Гражданину, проживающему в жилом помещении и являющемуся нанимателем по договору социального найма или собственником жилого помещения, предоставляется субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг..."

Условие: "если сумма этих расходов превышает допустимую долю (22%)."

Льгота (Ст. 160 ЖК РФ, ч.1):

"Отдельным категориям граждан... могут предоставляться компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг за счёт соответствующих бюджетов."

Категории льготников устанавливаются федеральным законодательством:

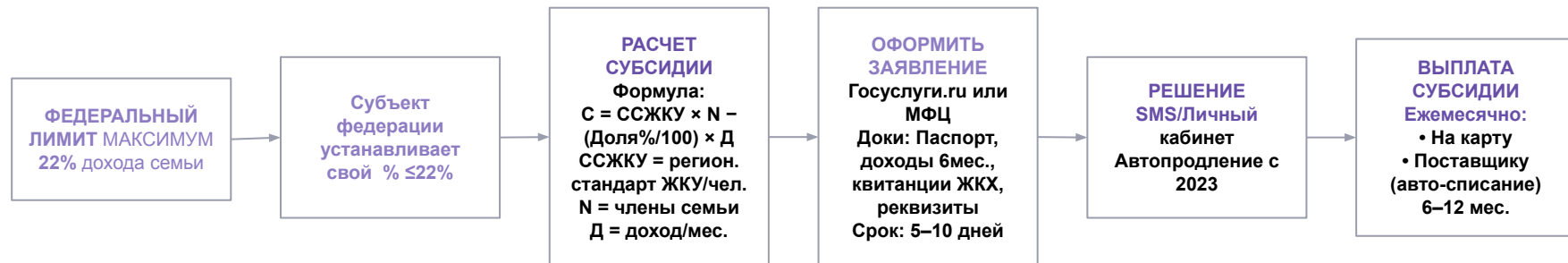
Герои СССР/РФ, Герои СТ/Труда РФ, Инвалиды войны, участники ВОВ, Инвалиды I-III гр., семьи детей-инвалидов, Ветераны боевых действий, Чернобыльцы, Семьи погибших военнослужащих, Реабилитированные жертвы репрессий, Многодетные семьи

Виды поддержки

Основной мерой поддержки являются адресные субсидии

Мера	Кто имеет право?	Размер	Что покрывает?	Нормативные документы
Субсидия (адресная)	Все граждане РФ , если расходы > доп. уровня (мин. 22% дохода семьи)	Разница между расходами и нормой (до 100% перерасхода, но ≤ регион. предела)	Жилье + ЖКУ (вода, газ, свет, отопл., мусор)	Ст. 159 ЖК РФ Постановление №761 (ред. 2024)
Компенсация расходов (льготы)	Фиксированные категории	50% от расходов (мин. 30% многодетным)	ЖКУ + 50% капремонт (отдельно)	Ст. 160 ЖК РФ Постановление №835 (2023, ред. 2024)
Льготы на капремонт	Пенсионеры >70 лет (50%), >80 лет (100%); инвалиды I–II гр.	50–100% взносов	Только капремонт	Ст. 169 ЖК РФ
Отдельные субсидии военным	Военнослужащие, контрактники	До 15–20 кв.м/чел. бесплатно	Жилье + ЖКУ	ФЗ №76

Механизм оформления субсидии



Процесс оформления субсидии

Этап	Что делать	Где/Что заполнять	Длительность процесса
1. Проверка	Калькулятор на gosuslugi.ru (dom.gosuslugi.ru).	Онлайн: Доход, семья.	10 мин.
2. Заявление	Госуслуги (рекоменд., 100% цифра). Альтернативный способ: МФЦ/Соцзащита.	Форма: ФИО, паспорт, адрес, состав семьи, доходы бмес (справки 2-НДФЛ/само), квитанции ЖКХ, реквизиты карты, ЭЦП. Автоматические документы из ФНС/ПФР	5 дней (онлайн).
3. Рассмотрение	Орган соцзащиты проверяет (ГИС ЖКХ на долги).	SMS/Личный кабинет.	10 раб.дней.
4. Выплата	Ежемесячно на карту или поставщику (списание).	1–15 число.	6/12 мес (продл.).
5. Продление	Авто (если нет долгов >3мес).	необходимо подать за 15 дней подать.	Автоматически с 2023.

Неэффективные издержки

1) Принятие решения о подаче заявления

Издержка	Описание	Последствие
<i>Поиск информации</i>	Гражданин должен разобраться, имеет ли право на субсидию	Низкая информированность → до 50% потенциальных получателей не обращаются
<i>Непрозрачность критериев</i>	Разный порог в регионах, сложные формулы	Отказ от участия заранее

2) Сбор необходимых документов

Издержка	Описание	Последствие
<i>Документы о доходах за 6 месяцев</i>	Справки ФНС, ПФР, работодателя, банк	Высокие временные затраты
<i>Подтверждение состава семьи</i>	МФЦ / паспортный стол / МосЖилинспекция	Особенно сложно для мигрантов и многодетных
<i>Доказательство отсутствия долгов</i>	Проверка в ГИС ЖКХ может содержать ошибки	Частые отказы из-за технических сбоев

Неэффективные издержки

3) Подача заявления

Способ	Издержки
МФЦ (офлайн)	Очереди, транспорт, потери рабочего времени
Госуслуги (онлайн)	Требуется подтвержденная учетная запись + ЭЦП, проблемы с загрузкой данных из ГИС

4) Рассмотрение заявления

Издержка	Описание
Повторная сверка документов вручную	Соцзащита проверяет доходы, площадь, долги
Неавтоматизированный обмен между ведомствами	ФНС → ПФР → ГИС ЖКХ → Росреестр

Ошибки данных → до 30%
возвратов заявлений на доработку

Неэффективные издержки

5) Продление субсидии

Издержка	Описание
Субсидия назначается только на 6–12 месяцев	Требуется повторное обращение
Каждое изменение дохода требует перерасчёта	Гражданин должен отслеживать доходы сам

Примеры субъектов получения субсидий

В выборке регионов представлены субъекты федерации с долей ниже 2%

Субъект РФ	Доля, %	Число получателей, тыс.	Обращаемость, %
Республика Крым	0,1–0,4	0,8	<5
Севастополь	0,2–0,5	0,5	4
Республика Адыгея	0,8	1,2	-
Тульская обл.	0,8	3	-
Респ. Сев. Осетия	1,8	4	6,9
Астраханская обл.	1,5	3	12
Курганская обл.	1,2	2	-

Кейс-стади получения субсидий

Республика Крым (охват 0,1–0,4%)

Гипотеза: Низкий показатель обусловлен **незавершенной интеграцией в федеральные системы учета** (к ГИС ЖКХ подключено 60% домохозяйств). **40% заявлений отклоняются** из-за несоответствия адресов в ЕГРН. **Просроченная задолженность по оплате более 3 мес.** охватывает 55% семей (реструктуризация 2014–2020 гг. неполная). В Симферополе **среднее время обработки заявки — 3 нед.** (70% в бумажном виде). Сезонные доходы от туризма (30% населения) приводят к **25% отказам** по среднему доходу.

Севастополь (охват 0,2–0,5%)

Гипотеза: Военно-административная специализация субъекта определяет приоритет льгот: население использует **прямые компенсации**, игнорируя субсидии (дублирование). **Ошибки верификации в ГИС ЖКХ — 35%.** Присутствует задолженность 62% от несогласованных счетчиков. Низкий процент цифровизация населения: только **45% зарегистрированы на Госуслугах.**

Источник: ФОНД «ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ ГОРОДА», Крым стат, Правительство РК, местные СМИ

Кейс-стади получения субсидий

Республика Адыгея (охват 0,8%)

Аграрная структура экономики (большая доля теневых доходов от сельско-хозяйственной деятельности) затрудняет подтверждение справками 2-НДФЛ (45% отказов по региону). Социокультурный фактор: 70% жителей не осведомлены (опросы 2024). Присутствуют районы с нулевым количеством онлайн-заявок.

Тульская область (охват 0,8%)

Промышленный рост за последние годы делает расходы <15% у большинства семей (около 75%). Автоверификация ФНС отсекает ИП (20% отказов). Наличие локальных газовых скважин — 0,3%. При ежегодных проверках порядка 30% получателей теряют статус.

Республика Северная Осетия (охват 1,8%, обращаемость 6,9%)

Недоверие местных жителей администрации (коррупционные скандалы). Теневые доходы (скот/торговля). Малое количество зарегистрированных на госуслугах — 35% (плохое обеспечение интернетом). Долги 52% от северных тарифов. Во Владикавказе — 1000 "потерянных" заявок (скандал 2024).

Источник: ФОНД «ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ ГОРОДА», местные СМИ

Кейс-стади субсидий

Положительный опыт

Регионы добились роста охвата за счёт гибких критериев + полной цифровизации процесса. Репликация подхода может повысить средний охват по РФ до 10–15% и снизить расходы на администрирование

Кемеровская область (охват >30%, рост +15 п.п.)

Кемеровская область увеличила охват субсидиями с 10–15% до более чем 30% семей.

Ключевым решением стало введение дифференцированного порога расходов на ЖКУ (от 5% до 22%), что расширило круг получателей.

Была реализована интеграция с Госуслугами и автозаполнение документов, сократившее оформление до 1 дня.

Запуск онлайн-калькулятора субсидии повысил долю онлайн-заявок до 40%.

Введено автоматическое продление без ежегодной подачи.

Результат — рост охвата и снижение админзатрат на ~15%.

Мурманская область (охват 20–22%, рост +10 п.п.)

Мурманская область довела охват субсидиями до 20–22% семей — что в 5–6 раз выше среднего по РФ.

С 2023 года применяются 100% онлайн-заявок через Госуслуги, с автоподтягиванием доходов и долгов.

Введено автоматическое продление и возможность рассрочки задолженности.

Срок обработки заявлений сократился до 1–3 дней, отказы по долгам — <10%.

Существенная экономия административных ресурсов.

Издержки получения субсидий для домохозяйств

1. Сбор и подтверждение сведений о праве на субсидию.

- Для оформления требуется предоставление справок о доходах за последние 6 месяцев (в т.ч. 2-НДФЛ, сведения ПФР/ФНС), документов о составе семьи, данных по расходам на ЖКУ.
- Данный этап сопровождается **прямыми затратами** (копии документов, транспорт) и **временными издержками** на взаимодействие с ведомствами.

2. Подача заявления и регистрационные процедуры.

- Несмотря на возможность подачи через «Госуслуги», значительная часть заявителей использует **МФЦ** из-за проблем с верификацией учётной записи или ЭЦП.
- В регионах среднее время ожидания в очереди составляет **1–3 недели**; около **20% заявлений возвращаются** на доработку из-за ошибок заполнения или несогласованности данных.

3. Периодичность продления субсидии.

- Субсидия назначается на **6–12 месяцев**, после чего требуется повторное подтверждение доходов и состава семьи.
- Наличие **долга по ЖКУ более 3 месяцев** приводит к приостановке выплаты, что формирует **риск «потери права»** и необходимость повторного оформления.

Издержки выдачи субсидий

1. **Административная обработка заявлений и верификация данных**
Проверка соответствия предоставленных сведений сведениям из **ФНС, ПФР, ГИС ЖКХ, Росреестра** и региональных реестров льготников. В среднем занимает **1–2 часа на одно заявление** при участии сотрудников МФЦ и специалистов органов соцзащиты. Система требует **значительной численности персонала**.
2. **Расчёт субсидии по нормативно установленной формуле**
Расчёт осуществляется согласно **Постановлению Правительства РФ № 761** с учётом региональных нормативов стоимости ЖКУ, состава семьи и доходов. **Сложность формулы и неоднородность региональных нормативов** приводят к **ошибкам расчёта в 10–15% случаев**, что порождает перерасчёты и повторные обращения.
3. **Контроль, мониторинг и урегулирование переплат**
Регулярная проверка задолженности по ЖКУ, корректировка выплат при изменении доходов и возврат ошибочно начисленных средств. **Переплаты, дублирование выплат и возвраты** требует отдельного администрирования.

Меры по сокращению издержек

1. **Внедрение автоматизированного назначения и продления субсидий** на основе данных ФНС, ПФР и ГИС ЖКХ позволит **исключить сбор справок гражданами** и сократить до 70% обращений в МФЦ.
2. **Полная интеграция реестров (ФНС–ПФР–ГИС ЖКХ–Росреестр)** и переход к предзаполненным заявлениям на **Госуслугах** снизит долю ошибок расчётов и повторных проверок, тем самым уменьшая административные затраты государства.
3. **Цифровой мониторинг задолженности и реструктуризация «в один клик»** через ЛК Госуслуг позволит избежать приостановки субсидий и снизить количество возвратов и перерасчётов.
4. **Единый региональный чат-бот/колл-центр сопровождения** повысит информированность домохозяйств и увеличит охват субсидий без роста нагрузки на персонал
5. **Масштабные региональные кампании информирования о праве на субсидию** В регионах с низким уровнем обращаемости (Юг, Северный Кавказ, сельские территории) требуется **целенаправленная информационная кампания**, ориентированная на группы с высокой долей расходов на ЖКУ. **Адресные SMS-рассылки через госуслуги и операторов ЖКХ**, объявления в квитанциях, информирование через управляющие компании, школы, ФАПы и местные СМИ.
Создание **простых визуальных инструкций «Как получить субсидию за 5 шагов»** и размещение их в МФЦ и домах культуры позволит снизить информационные издержки и увеличить охват получателей..
6. **Кампании по регистрации и упрощённой верификации учётных записей на Госуслугах** Так как ключевой барьер цифрового получения субсидий — **неподтверждённые учётные записи**, целесообразно проводить **кампании по упрощенному получению верификации**.

Источники

1. Сиваев С. Б. О финансовой доступности коммунальных услуг: презентация. – М.: Фонд «Институт экономики города», 2025. – 36 с. – URL: [прикрепленный PDF].
2. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 08.08.2024 № 232-ФЗ) // СЗ РФ. – 2005. – № 1 (ч. 1). – Ст. 159–160, 169. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/.
3. Постановление Правительства РФ от 14.12.2005 № 761 «Об утверждении Правил предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг...» (ред. от 22.06.2024) // СЗ РФ. – 2005. – № 51. – Ст. 5333. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_45158/.
4. Постановление Правительства РФ от 27.12.2023 № 2355 «Об утверждении единого стандарта предоставления мер социальной поддержки...» (ред. 2024) // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_448263/.
5. Росстат. Форма № 22-ЖКХ «Сведения о предоставлении субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг»: данные по субъектам РФ за 2024–I п/г 2025 гг. – М.: Росстат, 2025. – URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/313/document/>.
6. Минстрой России. Отчет о реализации мер социальной поддержки по оплате ЖКХ за 2024 г. – М., 2025. – URL: <https://minstroyrf.gov.ru/docs/>.
7. Urban Economics. Оценка доступности адресной социальной поддержки в сфере ЖКХ: отчет. – М., 2023–2025. – 50 с. – URL: https://www.urbaneconomics.ru/sites/default/files/otchet_dostupnost_zhku_final.pdf.
8. Закон Кемеровской области – Кузбасса от 28.12.2010 № 54-ОЗ «О порядке предоставления субсидий...» (ред. 2025) // Официальный сайт Законодательного собрания. – URL: <https://zskuzbass.ru/laws/>.
9. Постановление Правительства Мурманской области от 15.12.2021 № 901-ПП «Об утверждении порядка предоставления субсидий...» (ред. 2025) // Официальный портал МО. – URL: <https://mintrud.gov-murman.ru/>.
10. Госуслуги. Раздел «Жилье и коммунальные услуги»: калькулятор субсидий и статистика. – 2025. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/category/housing>.
11. Фонд «Институт экономики города». Анализ тарифной политики ЖКХ. – М., 2025. – URL: <https://institute-economy-city.ru/>.
12. Крымстат. Республика Крым в цифрах: 2024–2025. – Симферополь, 2025. – URL: <https://82.rosstat.gov.ru/>.
13. Минфин России. Проект федерального бюджета на субсидии ЖКХ (2025–2027). – М., 2025. – URL: <https://minfin.gov.ru/ru/statistics/fedbud/>.