

теоретические предпосылки оптимизации сферы жилищно-коммунальных услуг

Аннотация

В статье рассматриваются проблемы и перспективы развития жилищно-коммунальных услуг. Выявлены услуги, повышение качества которых позволит повысить конкурентоспособность ЖКХ. Разработана агрегированная модель повышения качества услуг жилищно-коммунального комплекса. Сформированы группы индикаторов качества.

Ключевые слова: жилищно-коммунальный комплекс, ресурсосбережение, услуги, индикаторы, качество услуг

**Романова
Анна Ильинична**

*д-р экон. наук,
профессор, зав.
кафедрой экономики
и управления
в городском хозяйстве
aisofi@kgasu.ru*

**Добросердова
Елена Александровна**

*канд. экон. наук, доцент
кафедры экономики
и управления
в городском хозяйстве
ele79958738@yandex.ru*

*Казанский
государственный
архитектурно-
строительный
университет*

Сегодня многие регионы для развития экономики используют элементы индикативного управления, включая обязательное планирование деятельности на основе индикаторов. Экономике, основанную на большом многообразии индикаторов (в Республике Татарстан действует 70 индикаторов), можно назвать «осторожной экономикой» с наиболее эффективным механизмом системы своевременного и оперативного реагирования на изменение текущей ситуации и достижения планируемых показателей, разработанных в соответствии с долгосрочными целями и задачами государственной или региональной политики.

**ЖКХ – система многофункциональная,
но малоэффективная**

Необходимо отметить практическую целесообразность одновременного использования в экономическом механизме управления жилищно-коммунальным комплексом процессов менеджмента качества по улучшению деятельности и индикаторов деятельности, подчеркивающих экономическую эффективность. Конечная цель их взаимо-

действия совпадает – обеспечение удовлетворения определенных требований потребителя.

Понятие «качество» является разносторонним, и для исполнения определенного вида работы или услуг, для возможности сравнения вариантов исполнения, результатов технологического процесса или продукции, с эталонными характеристиками и параметрами должны быть разработаны нормативы и требования в соответствии с утвержденными стандартами, санитарными и специализированными нормами и правилами.

Современная сфера жилищно-коммунальных услуг проходит процесс реформирования довольно сложно и медленно. Изношенность жилищного фонда и использование в хозяйственном процессе устаревших коммуникаций, техники и оборудования середины прошлого века приводит к большим ресурсным и экономическим потерям. Рост основных жилищных фондов обостряет эту проблему, усиливая нагрузку на все системы жизнеобеспечения, которые и так работают на полную мощность, порой, не справляясь со своими объемами, что вызывает участвовавшие аварийные ситуации на сетях ресурсоснабжения с большими потерями самих ресурсов, а также неэффективным использованием рабочего времени техники, оборудования и трудовых ресурсов. Комплекс выдвинутых на первый план процессов конкуренции и монополизации услуг должны улучшить ситуацию в ЖКК.

Рассмотрим масштабность возможных изменений. Так, основной жилищный фонд охватывает большую часть любой административно-территориальной единицы, но его участие малоэффективно в экономике. Не являясь отраслью промышленного производства, жилищный фонд активно потребляет продукцию промышленности и равномерно, без особых резких и ощутимых перебоев, осуществляет денежные вложения в экономику прямо пропорционально поставкам услуг (продукции). Процесс поставки услуг и потребления происходит постоянно, поэтому ЖКК является основной и стабильной базой поступления денежных средств в государственную казну.

В этой ситуации, по мнению авторов, на первый план должны выступать институциональные преобразования и перестройка ЖКК для развития малого предпринимательства, причем они должны

экономику, основанную на большом многообразии индикаторов..., можно назвать «осторожной экономикой» с наиболее эффективным механизмом

**современная
сфера жилищно-
коммунальных услуг
проходит процесс
реформирования
довольно сложно
и медленно**

коснуться управленческого механизма, где основной упор необходимо сделать на индикативном управлении, способствующем гарантированному росту качества услуг.

Система ЖКК экономически многофункциональная, поэтому наше предположение об эффективном развитии малого предпринимательства по многим направлениям предоставления услуг для жизнеобеспечения населения, а также в связи с появлением альтернативных возможностей в обеспечении конкурентоспособной среды будет способствовать защите интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг и собственников жилья в целом.

В связи с тем, что структура жилищного фонда имеет различную инженерную инфраструктуру (строения и коммуникации), и у этого имущества различная степень изношенности и форма собственности, экономический механизм управления жилищно-коммунальным комплексом очень сложно поддается моделированию. Мы предлагаем связать три составляющие развития ЖКК: хозяйственную деятельность, население и финансы.

Качество услуг ЖКК

Под качеством жилищно-коммунальных услуг понимается свойство экономической системы, которое можно описать системой показателей, отражающей результаты хозяйственно-экономической деятельности (техническое состояние и моральный износ основных фондов предприятия; объем производства услуг; организационно-экономические условия эксплуатации объектов и производства услуг) и качество обслуживания населения предприятием жилищно-коммунальной сферы [1]. Улучшение качества и его планирование напрямую зависит от индикаторов, реагирующих на изменения в экономическом механизме управления, что положительно скажется на росте прибыли, обеспечивая трехстороннюю выгоду – улучшение качества предоставляемых услуг, снижение затрат на содержание и обслуживание жилищно-коммунальных объектов.

Изучая работы отечественных ученых по проблемам индикативного управления в сфере жилищно-коммунальных услуг, можно отметить, что индикатор трактуется как интегральный показатель,

характеризующий тот или иной процесс со стороны качества. По нашему мнению, индикатор – это немедленное реагирование определенного элемента действующей системы (подсистемы) на текущее качественное ее изменение (на данный конкретный момент).

Говоря о качестве услуг, авторы подразумевают, что в процессе индикативного управления, предоставляемые услуги будут полностью соответствовать ожиданиям и интересам потребителей, организационных поставщиков и других заинтересованных сторон, что в свою очередь положительно отразится на сокращении затрат и росте финансовых результатов (прибыли). Например, планирование ремонтных мероприятий требует соответствующих затрат на проведение инвентаризации жилищно-коммунальных объектов, разработку и согласование проектной документации, в соответствии с первоочередной необходимостью по перечню объектов на текущий и капитальный ремонт.

Одновременно надо пересмотреть имеющуюся в наличии технику, оборудование и инструмент для корректировки затрат на модернизацию технико-технического оснащения, а также своевременное проведение соответствующего обучения или повышения квалификации сотрудников для ознакомления с произошедшими изменениями и освоения новых технико-технологических процессов. При этом проведенные в соответствии с плановыми сроками текущий и капитальный ремонт, а также вышеуказанных мероприятий позволят снизить в ЖКК процент количества обращений потребителей-населения:

- по качеству содержания и обслуживания коммунаций, стросний и территорий;
- по аварийным случаям;
- по качеству ресурсоснабжения;
- по ремонту и гарантийному обслуживанию (повторные обращения).

О повышении качества хозяйственных процессов по предоставлению услуг и добросовестному, ответственному исполнению договорных обязательств предприятием сферы ЖКУ будут указывать проценты по:

- уровню претензий потребителей к предоставляемым услугам;

**основной
жилищный фонд
охватывает
большую часть любой
административно-
территориальной
единицы,
но его участие
малоэффективно
в экономике**

**экономический
механизм управления
жилищно-
коммунальным
комплексом очень
сложно поддается
моделированию**

- несвоевременному (своевременному) представлению услуг;
- неудовлетворенности (удовлетворенности) потребителей-населения по предоставляемым жилищно-коммунальным услугам и договорными обязательствами;
- ресурсосбережению и ресурсопотреблению;
- выполнению запланированного контроля за исполнением услуг (работ);
- оперативному устранению, выявленных в ходе контрольно-ревизионных мероприятий, замечаний, недоделок, недоработок и других нарушений;
- положительных результатов контрольных проверок независимой общественной организации по качеству предоставляемых услуг.

Комплекс перечисленных мероприятий, ориентированных на индикативное управление качеством предоставляемых услуг и проведение регулярного анализа технико-экономических показателей сократит затраты на хозяйственные процессы, если будет осуществляться в предупреждающем порядке.

Модель повышения качества услуг

Под индикативным управлением или планированием авторы понимают целостную систему государственного регулирования экономических отношений в развитии основных направлений сферы жилищно-коммунальных услуг. По нашему мнению, наличие индикативного управления будет способствовать укреплению внутриотраслевых связей на основе программности (обогащению реальных связей при отсутствии принципиальных отличий) и комплексности реформирования ЖКХ.

На основе индикаторов потребителей-населения формируются индикаторы предприятий и УК, создается прибыль и ее рост за счет улучшения качества работы и снижения затрат на содержание и обслуживание. Представленная на *рисунке* разработанная авторами модель повышения качества услуг подчеркивает трехстороннюю заинтересованность сторон-участников в результативности и эффективности взаимодействия, подтвержденную финансовыми и социальными выгодами, а также репутацией организации-поставщика.

Данная модель выявляет ценность жилищного фонда в повышении конкурентоспособности и

Системное повышение качества предоставляемых услуг



Система элементов сферы жилищно-коммунальных услуг для жизнеобеспечения населения

Рис. Агрегированная модель повышения качества услуг в структуре жилищно-коммунального комплекса

**улучшение качества
и его планирование
напрямую зависят
от индикаторов,
реагирующих
на изменения
в экономическом
механизме
управления**

финансово-хозяйственной эффективности ЖКК, в оптимизации затрат и ресурсов посредством гибкости и скорости реагирования поставщиков и управляющей компании на изменения в процессе «снабжения-потребления».

Авторы поддерживают точку зрения, что системное повышение качества услуг, предоставляемых жилищно-коммунальным комплексом, базируется на усилении внутриотраслевого взаимодействия и трехсторонней ответственности участников процесса предоставления-получения услуг, основанных на соответствующих индикаторах [4].

Группы индикаторов и их составляющие

Для жилищно-коммунального комплекса оптимально выделение трех групп индикаторов:

1. Организационно-управленческие индикаторы:

- создание кондоминиумов (правовая форма собственности, где объект недвижимости находится в совладении с государственной или иной собственностью, а общее имущество в общей долевой собственности);
- оценка эффективности рабочей группы, проведение контроля и надзора за исполнением нормативно-правовых актов в ЖКК, оценка качества деятельности контрольно-инспектирующих организаций, оценка качества деятельности (в том числе внутреннего взаимодействия) жилищно-коммунального комплекса (управляющих компаний (УК), локальных монополистов коммунальных ресурсов, ремонтно-строительных организаций и т.д.);
- открытость предоставляемой жилищно-коммунальным комплексом информации для потребителей и контрольно-надзорных органов государственных и общественных структур в области формирования технико-экономического обоснования намечаемой и осуществляемой деятельности, а также тарифно-ценового механизма предоставления коммунальных услуг;
- оценка приоритетных направлений формирования условий для развития конкуренции;
- разработка механизма социальной защищенности населения;
- контроль объективности конкурсных отборов организаций (любых форм собственности) для

предоставления необходимых услуг населению по обслуживанию и поддержанию жилищного фонда).

2. Организационно-производственные индикаторы:

- формирование и исполнение договорных отношений по предоставлению коммунальных услуг и ресурсов (качество, сроки, объемы);
- оценка полноты и качества предоставления коммунальных услуг УК;
- паспортизация и инвентаризация жилищного фонда;
- прозрачность структуры системы «доходы-расходы»;
- разработка мероприятий по снижению задолженности жильцов и повышению уровня сбора коммунальных платежей;
- разработка рекомендаций по отбору организаций на конкурсной основе для проведения ремонтных работ и текущего обслуживания жилищного фонда;
- количественная и качественная оценка поступающих жалоб от населения;
- оценка своевременного и эффективного исполнения мероприятий по устранению принятых жалоб;
- своевременное уведомление (информирование) населения, проживающего на подведомственной территории о тарифно-ценовых изменениях на коммунальные услуги, ресурсы).

3. Производственно-реализационные индикаторы:

- дифференцирование поступающих обращений по сложности и срокам исполнения;
- оперативное реагирование на наличие аварийной ситуации и качественно правильное принятие решения по ее ликвидации;
- проведение мероприятий по устранению одновременно поступивших однотипных жалоб, расположенных на максимально удаленном расстоянии друг от друга;
- взаимозаменяемость исполнителей, квалификация и профессиональное образование сотрудников, согласованность действий;
- наличие профессионального оборудования и инструментов;
- активное участие общественных организаций в экспертно-аналитических и контрольно-надзорных мероприятиях;
- повышение активности собственников жилья и арендаторов (в соответствии с договорами) в след-

***в процессе
индикативного
управления
предоставляемые
услуги будут
полностью
соответствовать
ожиданиям
и интересам
потребителей,
организаций-
поставщиков***

**наличие
индикативного
управления будет
способствовать
укреплению
внутриотраслевых
связей**

твие сознательного понимания необходимости участия в управленческих, организационных и производственных аспектах деятельности ЖКК;
– своевременная и полная оплата коммунальных услуг;

– участие в ресурсосберегающей политике государства путем снижения ресурсопотребления основных коммунальных ресурсов).

Индикаторы могут определять эффективность не только производственно-технологических процессов, но и механизмов управления и организации, движения материальных и финансовых потоков, эффективность функционирования органов исполнительной власти. Количественная совокупность качественного изменения элемента системы (подсистемы) формирует агрегированный показатель, показывающий комплексное отражение состояния (функционирования) данной системы (полноценное и целесообразное жизнеобеспечение населения в ЖКК, эффективное (или неэффективное) экономическое развитие отрасли или региона, результативное осуществление региональных и/или федеральных программ, а также проведение государственной политики).

Выводы

В связи с тем, что результативное и эффективное обеспечение преимуществ жилищно-коммунального комплекса в условиях рыночной экономики и конкурентной борьбы может быть оценено с помощью системы индикаторов качества, предоставление качественных услуг с разумными и экономически обоснованными тарифами возможно в рамках каждой подсистемы комплекса. Это возможно как последовательное исполнение своих задач и достижение поставленных целей при повышении производительности труда и устранении ресурсопотерь.

Литература

1. Нуруллина О.В. Совершенствование методов оценки конкурентоспособности предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг (на примере Республики Татарстан) // Дисс..к.э.н...08.00.05. – Казань: КНИТУ, 2012.
2. Гареев И.Ф. Татарстан: жилищная политика, ориентированная на потребности населения //

Российское предпринимательство. – 2011. – № 6. – Вып. 1(185). – С. 184–188.

3. Загидуллина Г.М., Романова А.И., Миронова М.Д. Управленческие инновации в системе массового обслуживания (на примере жилищно-коммунального комплекса) // Вестник Казанского технологического университета. – 2009. – № 5. – С. 128–133.

4. Нуруллина О.В., Добросердова Е.А., Романова А.И. Формирование идеологии рационального ресурсопотребления в сфере жилищно-коммунальных услуг (на примере Республики Татарстан) // Вестник экономики, права и социологии. – 2012. – № 1. – С. 97–101.

5. Гареев И.Ф., Орлов В.Я. Направления развития института коллективных инвестиций в строительную отрасль // Российское предпринимательство. – 2013. – № 24 (246). – С. 100–107 – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.creativeconomy.ru/articles/31021/>.

6. Romanova A.I., Mironova M.D., Zagidullina G.M. Indicative Model of Socio-Economic Development of Small Towns // World Applied Sciences Journal: IDOSI Publications. – 2013. – № 24 (3). – С. 350–357 – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.idosi.org/wasj/wasj24\(3\)13/13.pdf](http://www.idosi.org/wasj/wasj24(3)13/13.pdf).

pn

Anna I. Romanova

*Doctor of Science, Economics, Professor; Head of the Chair of Economics and Management in the urban economy,
Kazan State University of Architecture and Engineering*

Yelena A. Dobroserdova

*Candidate of Science, Economics, Associate professor of the Chair of Economics and Management in the urban economy,
Kazan State University of Architecture and Engineering*

Theoretical background of optimization of housing and communal services

Abstract

The article discusses the problems and prospects of development of housing and communal services. The services, improving the quality of which will increase the competitiveness of housing and public utilities, have been identified. An aggregated model has been designed to improve the quality of housing and public utilities. Groups of quality indicators have been formed.

Keywords: housing and communal complex, resource-saving, services, indicators, quality of services