

УДК 338. 46

Е.И. Сорокина, А.В. Нахабин

ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Рассмотрен подход к формированию показателей качества услуг жилищно-коммунального предприятия на основе удовлетворения запросов и ожиданий всех заинтересованных сторон.

Ключевые слова: качество услуг, жилищно-коммунальные услуги, требования к жилищно-коммунальным услугам, показатели качества услуг, инновационный подход.

В условиях современной экономики, построенной на принципах рыночных отношений, одним из наиболее важных факторов, формирующих конкурентную среду рынка жилищно-коммунальных услуг, является качество услуги. Жилищно-коммунальная услуга, как и любая другая, – результат взаимодействия потребителя и исполнителя услуг, а также деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение требований потребителя. В связи с этим разработка и внедрение системы менеджмента качества (СМК) жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в современных условиях развития отечественной экономики является одним из факторов обеспечения эффективности и конкурентоспособности коммунального предприятия.

Система менеджмента качества предприятия ЖКХ - это комплекс административных, технологических, социальных и юридических процессов, обеспечивающих возможность организации гарантированно предоставлять услуги, отвечающие требованиям потребителя, в соответствии с действующим законодательством и государственными нормативными документами, регламентирующими предоставление жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ).

Однако анализ литературы и практик в данной предметной области показал, что вопрос формирования системы менеджмента качества ЖКХ в нашей стране является слабо разработанным, а подход к идентификации показателей оценки её процессов – неоднозначным и спорным.

Неоднозначность в определении показателей результативности и эффективности процессов системы менеджмента качества ЖКХ связана с достаточно широким кругом потребителей и заинтересованных сторон, предъявляющих достаточно противоречивые требования к ЖКУ. В связи с этим представляется целесообразным:

- идентифицировать потребителей и заинтересованные стороны;
- выявить требования и ожидания заинтересованных сторон;
- предложить систему показателей оценки системы менеджмента качества ЖКХ, свидетельствующей об уровне достижения удовлетворенности потребителей коммунальных услуг.

Эффективность работы предприятия ЖКХ как одного из хозяйствующих субъектов в экономической системе зависит от взаимоотношений со всеми участниками, так или иначе вовлеченными в процесс предоставления или потребления ЖКУ. Среди них: собственники жилья; наниматели жилья; арендаторы помещений; кредиторы; представители страховых компаний; поставщики коммунальных ресурсов; сотрудники обслуживающих организаций; санитарно - эпидемиологическая служба; Роспотребнадзор; Государственная жилищная инспекция; муниципальная инспекция; отдел департамента экологии ЖКХ и др.

В рыночных условиях партнера (подрядчика) выбирают в зависимости от ожиданий качества, цены и сроков изготовления того, что он предлагает. Стабильный уровень качества услуги (поставляемой продукции) обеспечивается внедрением системы управления качеством [1].

Все поставляемые жилищно-коммунальные услуги обязаны быть надлежащего качества и отвечать определенной совокупности требований.

Во-первых, коммунальные услуги должны строго отвечать системе стандартов качества, нормативам, техническим и санитарным требованиям, условиям заключенного договора, критериям ИСО (табл. 1).

Во-вторых, коммунальная услуга должна отвечать запросам и ожиданиям потребителя, требованиям, продиктованным уставом предприятия, правилам, кодексам, нормам по защите окружающей территории и благосостояния жилищного фонда. Причем оценивать качество работы поставщика услуги должен именно потребитель (собственник жилья или инициативная группа). Для осуществления полноценной его комплексной оценки необходимо разработать систему показателей, отражающих качество работы поставщика услуги и качество самой услуги (табл. 2).

В-третьих, коммунальная услуга должна быть построена на основе экономически обоснованного тарифа, способного удовлетворять и быть выгодным для всех сторон коммунальных отношений. Процесс формирования тарифа включает несколько этапов:

1. Определение перечня работ, на основании которого будет построен тариф. Данный перечень формируется из периодически выполняемых работ по содержанию жилищного фонда, инженерных сетей, прилегающих территорий и по поставке услуг, которые отражены в приложении к договору при выборе управляющей компании.

Подобный перечень может быть обязательным, продиктованным результатами проведенного органами местного самоуправления открытого конкурса по отбору организации для управления, например, многоквартирным домом (согласно постановлению Правительства РФ от 6 февраля 2006 г. № 75). Также по согласованию управляющей компании и товарищества собственников жилья могут добавляться виды работ к такому перечню.

2. Расчет тарифа, который должен осуществляться по статьям затрат. Нормативные документы, которые могут быть полезны в процессе расчета тарифа, представлены в табл. 3.

3. Согласование и утверждение тарифа. После расчета тарифа он должен быть согласован и одобрен уполномоченным регулирующим органом:

- тарифы на содержание и текущий ремонт регулируются общим собранием собственников жилья и управляющей компании, а при необходимости - органами местного самоуправления;

- тарифы на коммунальные услуги регулируются органами местного самоуправления и муниципальной власти.

В случае возникновения замечаний, предложений по изменению метода или способа расчета проводится корректировка и последующее согласование и утверждение тарифа.

Система управления качеством услуг, как любая система, предполагает наличие контроля над техническими, организационными, экономическими, экологическими и человеческими факторами. Контроль – это мероприятия по проведению измерений, экспертизы или оценки одной или нескольких характеристик изделия или услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями с целью определения их соответствия данным требованиям [3].

Таблица 1

Совокупность стандартов и норм по предоставлению жилищно-коммунальных услуг [2]

Код документа	Наименование документа
ГОСТ 8.156—83	Государственная система измерений. Счетчики холодной воды. Методы и средства поверки
ГОСТ 12.0.004—90	Система стандартов безопасности труда. Организация обучения безопасности труда. Общие положения
ГОСТ 12.1.004—91	Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования
ГОСТ 12.4.026—76	Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные и знаки безопасности
ГОСТ 5542—87	Газы горючие природные для промышленного и коммунально-бытового назначения. Технические условия
ГОСТ 13109—97	Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системе электроснабжения общего назначения
ГОСТ 20448—90	Газы углеводородные сжиженные топливные для коммунально-бытового потребления. Технические условия
ГОСТ 29322—92 (МЭК 38-83)	Стандартные напряжения
ГОСТ 30494—96	Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях
ГОСТ Р 50645—94	Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц
ГОСТ Р 50646—94	Услуги населению. Термины и определения
ГОСТ Р 51185—98	Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
ГОСТ Р 51232—98	Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля
СНиП 2.01.01—82	Строительная климатология и геофизика
СНиП 21-01—97	Пожарная безопасность зданий и сооружений
СНиП 2.04.01—85	Внутренний водопровод и канализация зданий
СНиП 2.04.02—84	Водоснабжение. Наружные сети и сооружения
СНиП 2.04.03—85	Канализация. Наружные сети и сооружения
СНиП 2.04.05—91	Отопление, вентиляция и кондиционирование
СНиП 2.04.08—87	Газоснабжение
СНиП 2.07.01—89	Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений
СНиП 2.08.01—89	Жилые здания
СНиП 2.08.02—89	Общественные здания и сооружения
СНиП 23-05—95	Естественное и искусственное освещение

Таблица 2

Показатели оценки качества предоставляемой коммунальной услуги и работы поставщика

Группа показателей	Показатель
Организационно-экономические показатели	Уровень прозрачности экономических отношений
	Уровень прозрачности тарифной политики
	Динамика платежеспособности пользователей коммунальных и жилищных услуг
	Степень доверия жильцов к управляющей компании
	Уровень рекламаций на оказание услуг
Показатели ресурсосбережения	Сокращение потребления воды
	Сокращение потребления электроэнергии
	Сокращение потребления газа
	Потери воды в сетях
	Потери электроэнергии в сетях
	Потери газа в сетях
Технико-эксплуатационные показатели	Оценка состояния жилого объекта
	Оценка состояния инженерного оборудования
	Степень бесперебойности поставки жилищно-коммунальных услуг и их соответствия нормативным требованиям
	Оценка изменения скорости обработки заявки и качества её исполнения
Показатели экологической эффективности	Уровень качества воды
	Уровень реализации твердых бытовых отходов
	Оценка изменения уровня загрязнённости прилегающих территорий

Таблица 3

Примерный перечень нормативных документов для расчета тарифов на коммунальные услуги

Документа	Наименование документа
Постановление Правительства РФ от 14 июля 2008 г. №520 с изменениями и дополнениями от 15 сентября 2009 г., 27 ноября 2010 г., 8 июня 2011 г., 8 ноября 2012 г., 8 мая, 4 октября 2013 г.	«Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»
Постановление Правительства РФ от 28 августа 2009 г. № 708	«Об утверждении Основ формирования предельных индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги»
Приказ Министерства регионального развития РФ от 23 августа 2010 г. № 378	«Об утверждении методических указаний по расчету предельных индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги»

Окончание табл. 3

Документ	Наименование документа
Постановление Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491	«Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»
Постановление Правительства РФ от 23 мая 2006 г. № 306 с изменениями и дополнениями от 6 мая 2011 г., 28 марта 2012 г., 16 апреля 2013 г.	«Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»
Постановление Правительства РФ от 28 марта 2012 г. № 253	«О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»

Подобный контроль, имеющий цель предотвратить, сократить, устранить отказы и сверхнормативные перебои в предоставлении коммунальных услуг, должен быть положен в основу системы контроля, которая включает следующие методы:

- контроль с помощью инструментов (определение состояния инженерных коммуникаций с помощью различных тестеров, приборов; измерение объемов потребления с помощью счетчиков; проверка качества воды с помощью соответствующего инструментария; определение влажности и температуры в помещениях с помощью термометров);
- аудиторский контроль (проверка и анализ документов, актов приемки монтажных и пусконаладочных работ, журналов технического обслуживания, сертификатов используемых материалов);
- визуальный контроль (осмотр инженерных сетей, здания, прилегающих сооружений, проверка качества проведенных монтажных работ);
- социологический контроль (анкетирование, опрос фокус-группы, состоящей из потребителей коммунальных услуг).

Таким образом, предлагаемый подход к оценке системы менеджмента качества позволит определить совокупность требований, которым должны отвечать жилищно-коммунальные услуги, и разработать систему показателей, позволяющих осуществить их развернутый анализ, что, в свою очередь, будет способствовать повышению уровня эффективности современного жилищно-коммунального хозяйства.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Приказ об утверждении серии стандартов «Система менеджмента качества предприятий (организаций), осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ». - Режим доступа: <http://www.pandia.ru/text/77/165/22841.php>.
2. ГОСТ Р 51617-2000. Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия.
3. Глухов, В.В. Производственный менеджмент. Анатомия резервов: учеб. пособие / В.В. Глухов, Е.С. Балашова. - СПб.: Лань, 2008.-352 с.

Материал поступил в редколлегию 7.04.14.