

ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ ГОРОДА

Н.А. Сосновский

СМУП «Эжвинский жилкомхоз», г. Сыктывкар

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова и фразы: жилищно-коммунальные услуги; затраты на финансирование ЖКХ; качество жилищно-коммунальных услуг; реформа ЖКХ; социально-ориентированная политика.

Аннотация: Тарифы стоимости жилищно-коммунальных услуг для населения и предприятий, а также затраты бюджетов всех уровней на финансирование ЖКХ постоянно растут, предприятия жилищно-коммунального комплекса испытывают значительные финансово-экономические трудности. Инвестиционная привлекательность муниципального жилищно-коммунального комплекса низкая и может быть повышена только при повышении качества предоставляемых услуг, создании рынка жилищно-коммунальных услуг, отвечающего требованиям рыночной экономики.

Начало реформ ЖКХ было связано с реализацией социально-ориентированной политики, делающей акцент на переносе тяжести реформ на реальный сектор экономики и бюджеты всех уровней с попыткой развития элементов рыночного хозяйствования. Осуществлялась эта политика в условиях жесткого ограничения роста тарифов на услуги жилищно-коммунального комплекса для населения и опережающего роста тарифов для предприятий и организаций.

Как показала практика, такая политика оказалась крайне неэффективной и привела к ухудшению экономического состояния сектора реальной экономики, в том числе отрасли жилищно-коммунального хозяйства.

Несмотря на то, что тарифы стоимости жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) для населения и предприятий, а также затраты бюджетов всех уровней на финансирование ЖКХ постоянно растут, предприятия жилищно-коммунального комплекса испытывают значительные финансово-экономические трудности. Существующая система расчетов за предоставленные жилищно-коммунальные услуги в некоторых случаях не покрыва-

Сосновский Н.А. – генеральный директор СМУП «Эжвинский жилкомхоз», г. Сыктывкар.

ет даже их себестоимости. В этих условиях становится невозможна модернизация технических и организационно-технологических систем предприятий отрасли, которая могла бы обеспечить снижение стоимости и повышение качества ЖКУ. Инвестиционная привлекательность муниципального жилищно-коммунального комплекса низкая и может быть повышена только при создании рынка жилищно-коммунальных услуг, отвечающего требованиям рыночной экономики.

На сегодняшний день, спустя годы реформ в сфере жилищно-коммунального хозяйства многие проблемы и противоречия только обострились, и это требует выбора более активной позиции, эффективных и взвешенных действий со стороны муниципальных властей в решении задач управления развитием сектора жилищно-коммунальных услуг. Сформированная на федеральном уровне стратегия реформирования ЖКХ в обязательном порядке требует учета социально-экономических особенностей развития территорий и формирования эффективных муниципальных механизмов управления сбалансированным развитием сферы ЖКУ.

Федеральная стратегия развития сферы ЖКУ должна рассматриваться региональными и муниципальными властями как ориентир, набор средств к достижению которого должен быть найден на местном уровне.

Таким образом, содержательной стороной проблемы исследования является отсутствие эффективных механизмов управления развитием сферы ЖКУ на уровне города с учетом местных социально-экономических особенностей развития городского сообщества, обеспечивающих баланс интересов субъектов экономических взаимоотношений рынка. Такие механизмы недостаточно проработаны, особенно на муниципальном уровне управления развитием рассматриваемой сферы, что требует проведения дополнительных исследований в данной области для научного описания и обоснования методов формирования системы экономического регулирования развития рынка ЖКУ на уровне города.

Для экономической структуры рыночного типа свойственно состояние социально-экономической системы, характеризующейся высокой степенью дифференциации населения по доходам. Не смотря на то, что уровень дифференциации населения по доходам поддается определенной регуляции со стороны государства, ее возможности достаточно жестко ограничены определенными рамками. Исходя из этого, данный принцип организации рыночных систем является одним из наиболее существенных и требующих учета при реформировании различных подсистем социально-экономической сферы, в том числе и рынка ЖКУ.

На любых рынках дифференциация потребителя по потребностям и возможностям является основными факторами, определяющими уровень развития данного рынка.

На рынке ЖКУ со стороны населения также существует значительная дифференциация потребителей услуг по возможностям и потребностям.

Сущность экономических интересов населения на рынке услуг ЖКУ можно сформулировать следующим образом: наличие условий обеспечения потребности в жилищно-коммунальных услугах, соответствующих качеству от минимально допустимого для нормальной жизнедеятельности уровня, определяемого обществом (т.н. социальной нормы ЖКУ), до максимального уровня в силу возможностей и потребностей населения.

К числу специфических условий реализации экономических интересов населения на рынке ЖКУ в России, отличающих от таковых в странах с развитой рыночной экономикой, можно отнести следующие:

- наличие значительной доли населения, уровень официальных доходов которых ниже или незначительно превышает прожиточный минимум, сложившийся на данной территории. Данное условие делает необходимым оказание государственной поддержки населению, что возможно компенсацией части затрат населения на ЖКУ, а также путем формирования муниципального жилого фонда социального класса;

- более высокий уровень развития теневой экономики, что определяет сопоставимость легальных и теневых доходов значительной части работающего населения. Данное условие необходимо учитывать при оценке способности населения оплачивать ЖКУ, которая значительно превышает его уровень, рассчитанный исходя из официальных доходов;

- неэффективная структура жилого фонда (низкая однородность жилья по форме собственности на него в рамках жилого здания; наиболее частая форма – наличие в рамках жилого здания квартир, находящихся в государственной и частной собственности). Данное условие определяет ситуацию, когда размываются права и ответственность собственников по содержанию жилого фонда;

- несоответствующая рыночным требованиям система расселения населения (низкая однородность жилых зданий по классу качества в жилых зонах). Данное условие затрудняет развитие некоторых секторов рынка ЖКУ (в первую очередь сектора смешанных услуг).

Необходимо выделить следующие основные условия, в которых реализуются экономические интересы населения на рынке ЖКУ.

1 Значительная дифференциация населения по потребностям и возможностям.

2 Затратный механизм формирования цены на большую часть предоставляемых на рынке услуг.

3 Дотационность услуг для части населения в силу высокой социальной значимости и незаменимости.

Как известно, основными условиями функционирования предприятий, относящихся к группе естественных монополий, являются:

- уникальность и незаменимость предоставляемых услуг или производимой продукции;

- отсутствие конкуренции;

- жесткий государственный контроль за ценообразованием.

Ряд особенностей российской экономики привели монополистическую модель функционирования предприятий коммунальной сферы к стагнационному виду, когда предприятия коммунальной сферы стали заложниками между проводимой социальной политикой сдерживания негативных проявлений рыночных реформ для населения и политикой федерального центра в отношении естественных монополий, в частности предприятий топливно-энергетического комплекса.

Сущность экономических интересов предприятий-монополистов в сфере предоставления ЖКУ сводится к расширению организации для

обеспечения более прочных позиций и сохранения монопольного положения на рынке, лоббированию роста тарифов на услуги, как наиболее простому пути повышения экономической отдачи.

Основные условия, в которых реализуются экономические интересы предприятий-монополистов:

1) высокая социальная значимость и незаменимость оказываемых услуг;

2) высокий уровень влияния на решения, принимаемые органами муниципальной власти;

3) высокая энергоемкость, т.е. зависимость от показателей функционирования топливно-энергетического комплекса (ТЭК).

Для современного состояния ЖКХ характерны:

– крайняя изношенность основных фондов;

– повышенная ресурс- и энергоемкость производства;

– недофинансирование по компенсации затрат, связанных с наличием льгот по оказываемым услугам;

– отсутствие воспроизводственных механизмов (отсутствие возможности самофинансирования и должной государственной поддержки, низкая инвестиционная привлекательность);

– значительная поддержка со стороны муниципальных властей в вопросе сохранения монопольного положения данных структур на рынке.

Рост тарифов на услуги ТЭК опережает рост тарифов на услуги предприятий коммунальной сферы при значительной доле затрат на топливно-энергетические ресурсы в структуре цены услуг коммунальных предприятий. При этом в последовательности распределения средств от оплаты за ЖКУ предприятия коммунальной сферы находятся на одном из последних мест (после предприятий-поставщиков топливно-энергетических ресурсов, расчетов с государством в части налогов).

Руководителю крупного градообразующего жилищно-коммунального хозяйства особенно хорошо знакомы текущие проблемы ЖКХ.

Эжвинское муниципальное унитарное предприятие «Жилкомхоз» г. Сыктывкара образовано в 1991 году на базе Эжвинского жилищного треста и участков Горводоканала, Гортеплосети и Спецавтохозяйства г. Сыктывкара. В ноябре 2005 года исполнилось 15 лет с момента его создания. Предприятие является многоотраслевым и предоставляет населению и потребителям Эжвинского района полный комплекс жилищно-коммунальных услуг, который включает: текущее содержание, эксплуатацию и капитальный ремонт муниципального жилищного фонда, тепло- и водоснабжение, водоотведение, текущее содержание и капитальный ремонт объектов благоустройства.

По структуре на сегодняшний день предприятию нет аналогов в Республике Коми.

В его состав входят:

– шесть жилищных участков общей площадью жилищного фонда 924,1 тыс. кв. метров, в том числе жилая – 583,8 тыс. кв. метров;

– участок водоснабжения и канализации, мощность водопровода 63,0 тыс. куб. м в сутки, канализационных насосных станций – 36,5 тыс.

куб. м в сутки; протяженность водопроводных сетей – 61,5 км, канализационных – 58,4 км;

– участок тепловых сетей, протяженность сетей – 58,7 км, количество тепловых узлов – 437 единицы, тепловых павильонов – 4;

– участок благоустройства, протяженность обслуживаемых дорог – 85,1 км, тротуаров – 20,2 км, ливневой канализации – 23 км, два сквера площадью 60,5 тыс. кв. м, две теплицы.

Кроме того, действуют и службы, без которых невозможно было бы обеспечить бесперебойную работу предприятия. Это центральная диспетчерская служба, работающая в круглосуточном режиме, службы главного энергетика и транспорта, ремонтно-строительный участок.

Согласно решения Совета МО «Эжвинский район г. Сыктывкара» предприятие является муниципальным заказчиком в районе, через проведение торгов заключает контракты на выполнение подрядных работ по капитальному ремонту объектов жилищного фонда и объектов благоустройства.

Современный менеджмент качества – это деятельность руководства предприятия, направленная на создание таких условий функционирования процессов хозяйственной деятельности, которые необходимы и достаточны для выпуска конкурентоспособной продукции.

В 2005 году в республиканском конкурсе «Качество-2005» ЭМУП «Жилкомхоз» стал дипломантом в номинации «Коммунальные услуги. Вода водопроводная». Качество хозяйственной водопроводной воды, очищаемой и подаваемой потребителям фильтроочистной станцией цеха водоснабжения, признано лучшим в Республике Коми.

Управление качеством сводится для производителей ЖКУ к ориентации на определенный класс качества и обеспечению этого качества комплексом соответствующих процессов, осуществляемых по критерию наилучшего соотношения результата к затратам.

В целях экономии материальных и энергетических ресурсов, повышения материально-технического уровня производства в 2005 году на ЭМУП «Жилкомхоз» проведены работы по внедрению и использованию передовых технологий и решений:

1) на насосной станции ФЭС дополнительно смонтирован еще один частотный преобразователь марки VACON 500CX4G0N0. Снижение затрат на электрическую энергию – 355 тыс. кВт/ч в год. Экономический эффект – 560 тыс. руб.;

2) установлены расходомеры на напорных канализационных трубопроводах. Экономический эффект составил 711 тыс. руб.;

3) внедряется автоматизированная система управления всеми инженерными коммуникациями (водопровод, канализация, связь, газоснабжение, электроснабжение, теплоснабжение). Экономический эффект от внедрения – 860 тыс. руб.

Современные теории управления качеством услуг базируются на концепции, которая заключается в том, что реальная деятельность предприятия строится на объективно существующей базе – на процессах. Роль процессов в функционировании предприятия отражена в стандартах серии ISO 9000:2000 как «процессный подход» его деятельности. Процессный

подход позволяет перейти на методы прямого учета затрат на качество и пересмотреть традиционные подходы к оценке их эффективности.

Снижение собственных затрат предприятия составило 4,6 копейки на единицу произведенной продукции. Действующие тарифы отпускаемых услуг за 2005 год на уровне экономически обоснованных тарифов. По информации учреждений статистики Республики Коми в разрезе муниципальных образований на предприятии самые низкие тарифы на социально значимые услуги: на отопление, холодное и горячее водоснабжение, вывоз твердых бытовых отходов, содержание и обслуживание жилищного фонда.

Фактическая стоимость услуг по видам деятельности выше уровня 2004 года на 4,4...31,8 % (за счет роста стоимости услуг поставщиков тепловой энергии, очистки и отведения стоков).

За 2005 год снижение издержек производства составило 26 копеек на единицу выпущенной продукции за счет:

1) сокращения расходов на оплату вознаграждения учреждениям банка за сбор платежей с граждан;

2) экономии материалов за счет их более рационального использования;

3) получения экономии электроэнергии от внедрения частотных преобразователей на ФЭС.

По итогам работы за 2005 год предприятие получило прибыль в размере 6,75 млн руб., что выше уровня предыдущего года в 2 раза.

Для реализации основных положений реформы жилищно-коммунального хозяйства ЭМУП «Жилкомхоз», совместно с предприятиями и организациями района, проводится работа по экономии топливно-энергетических ресурсов. На сегодняшний день в 115 предприятиях и учреждениях района установлены приборы учета тепло- и водопотребления (101 тепло-счетчик и 108 приборов учета водопотребления), в том числе 30 из них финансируются из бюджета. В жилищном фонде установлено 6 628 (в том числе за 2005 год – 3719 шт.) приборов учета водопотребления.

В целях снижения затрат предприятия на проведение ремонтных работ на трубопроводах в центральных ремонтных мастерских собственными силами изготавливаются сгоны, патрубки и отводы в количестве от 1 до 3 тысяч штук в месяц. При их изготовлении применяются трубные заготовки. Каждый ЖЭУ имеет свою небольшую ремонтную мастерскую, что позволяет быстрее и эффективнее решать возникающие у жильцов проблемы, проводить ППР.

На водопроводной насосной станции второго подъема и на станции подкачки холодной воды в 2005 году установлен еще один современный частотный преобразователь, что позволило обеспечить не только надежность работы и сохранность инженерных сетей, но и снизить расходы предприятия на электроэнергию. Экономический эффект составил 704 тыс. рублей.

Одним из первых в Сыктывкаре предприятием применяется многослойная теплоизоляционная фасадная система «Шуба-Плюс» для утепления торцевых стен жилых домов.

В течение последних 5 лет предприятием ежегодно выполняется большой объем работ по капитальному ремонту жилищного фонда, инже-

нерных коммуникаций и объектов благоустройства. В 2005 году на выполнение этих работ направлено 62,8 млн руб.

В 2005 году в Эжвинском районе г. Сыктывкара были проведены 4 конкурса на лучшую подрядную организацию: по ремонту швов стеновых панелей, мягких и шиферных кровель жилых домов, выполнению работ по асфальтированию дорог и дворовых территорий. Конкурсы выиграны нашим предприятием, сумма контрактов составила 23,2 млн руб.

На Всероссийском конкурсе на лучшую организацию сферы жилищно-коммунального хозяйства предприятие принимает участие с 1999 года. В 2004 году ЭМУП «Жилкомхоз» стал лауреатом престижной общенациональной премии «Российские создатели» как одно из наиболее экономически и социально значимых предприятий отрасли. Вручение премии состоялось 25 февраля 2005 года в Государственном центральном концертном зале «Россия».

Предприятие ведет работы, направленные на установление оптимального соотношения качества услуг к затратам на качество, что связано с определением характера и меры влияния различных процессов на качество продукции.

Многообразие методов управления качеством, предлагаемых в современной литературе, требует адаптации к российским условиям функционирования жилищно-коммунального хозяйства и конкретно к каждому предприятию ЖКХ.

Matters of Quality Control over Housing and Communal Services of the City

N.A. Sosnovsky

SMUP "Ezhvinsky zhilkomkhov", Syktyvkar

Key words and phrases: housing and communal services (HCS); financial expenses on HCS; quality of housing and communal services; housing and communal services reform; social-oriented policy.

Abstract: As housing and communal services charges for general public and companies as well as budget expenses on financing of HCS at different levels are constantly growing, the utility enterprises are experiencing financial and economical problems. Investment attractiveness of HCS complex is very low and can be improved when the quality of services is enhanced and conforms to the requirements of market economy.

© Н.А. Сосновский, 2006