

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

В.Ю. Конев

ООО «Сити-Сервис», Свердловская область

Рецензент Б.И. Герасимов

Ключевые слова и фразы: качество жилищно-коммунальных услуг; политика управления качеством; развитие местного самоуправления; соответствие финансовых и материальных ресурсов возлагаемым задачам и функциям; удовлетворении ожиданий потребителей; рыночные механизмы.

Аннотация: Сфера жилищно-коммунальных услуг является важнейшей составной частью социально-экономической системы и находится в настоящее время в состоянии реорганизации и поиска эффективных форм управления качеством. Только научно обоснованная и экономически эффективная политика управления качеством жилищно-коммунальных услуг способна осуществить полноценную реформу ЖКО в интересах населения.

Очевидно, что сфера жилищно-коммунальных услуг является важнейшей составной частью территориальной социально-экономической системы и находится в настоящее время в состоянии противоречивых реорганизаций и поиска наиболее приемлемых форм функционирования и развития.

Сегодня появилась реальная сила, способная обеспечить развитие и совершенствование сферы ЖКУ – это система управления качеством. При этом, конечно, нельзя не учитывать, что становление полноценного менеджмента качества в нашей стране потребует многих лет кропотливой работы, в течение которых будет осуществляться постепенный переход к принципам всеобщего управления качеством с соответствующим закреплением долговременных источников доходов для формирования по-настоящему крепких условий управления качеством услуг.

В условиях формирования рыночных механизмов и развития местного самоуправления в нашей стране основательно изменился характер организационно-экономических отношений как между предприятиями и организациями, так и между ними и органами местной власти. Появление

Конев В.Ю. – директор ООО «Сити-Сервис», г. Верхняя Пышма, Свердловская область.

разнообразных форм собственности породило возникновение различных типов предприятий и организаций, в среде которых важное место занимают вопросы управления качеством.

Рыночные отношения вызвали к жизни коммерциализацию многих видов услуг, которые еще недавно оказывались населению бесплатно за счет средств соответствующих бюджетов. Рост цен привел к недоступности ряда услуг для отдельных категорий граждан и зачастую к снижению их качества.

Все эти и многие другие обстоятельства обуславливают необходимость изучения и осмысления процессов, происходящих в сфере ЖКУ, и выявления на этой основе наиболее эффективных направлений развития отрасли.

Система местной власти объективно работает на повышение качества, поскольку в государстве нет другой системы власти, которая была бы настолько заинтересована в установлении социальной стабильности, удовлетворении запросов потребителей и повышении благосостояния населения, а также реально смогла бы осуществлять и контролировать управление качеством жилищно-коммунальных услуг, направлять развитие ЖКХ с учетом всех экологических природоохранных факторов.

Управление качеством, основа которого лежит в удовлетворении ожиданий потребителей, в максимальной степени отражает волю населения. Инструменты управления качеством подконтрольны и сверху, и снизу, причем механизмы такого контроля достаточно просты и отработаны во всем мире.

Важен политический аспект стратегических возможностей управления качеством, в котором самое главное – повышение качества жизни населения. Передача максимального объема функций на местный уровень значительно снижает влияние общей неудовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг и социальной нестабильности.

Управление качеством ЖКУ должно рассматриваться как необратимый процесс перераспределения управленческих функций. Это необходимо для полноценного осуществления предприятиями жилищно-коммунального хозяйства всех возложенных законом и принятых на себя самостоятельно обязанностей по обслуживанию населения и ответственности по обеспечению социально-экономического благополучия территории.

Конкуренция в современном динамично развивающемся обществе является продуктивным методом экономического контроля. Конкуренция, как вид контроля, обходится обществу с минимальными затратами, она не только создает условия обеспечения покупателей товарами нужного качества, но и в нужный срок. Это важная сила устойчивого развития, постоянно толкающая производителя на борьбу за покупателя и улучшение качества продукции.

Управление качеством жилищно-коммунальных услуг представляет собой систему государственного и внутрипроизводственного контроля за безопасностью, надежностью и соответствием техническим и санитарным требованиям предоставляемых потребителям услуг.

Услуга, и в том числе жилищно-коммунальная, – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя услуг, а также деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребности потребителя.

Реализация механизма управления качеством жилищно-коммунальных услуг позволит стабилизировать финансовую ситуацию в жилищно-коммунальном комплексе страны, сделать предприятия конкурентоспособными и привлекательными для инвесторов, что приведет к стабилизации цен на ЖКУ, повысит их качество.

Можно выделить следующие основные принципы совершенствования качества обслуживания населения в сфере жилищно-коммунального комплекса в новых экономических условиях:

- учет специфики формирования и предоставления разнообразных видов услуг;
- приоритетность социально значимых услуг, задач, программ;
- законодательное регулирование деятельности в сфере ЖКУ;
- соответствие финансовых и материальных ресурсов возлагаемым задачам и функциям, рациональное сочетание бюджетных и рыночных условий и отношений;
- освоение и использование концепции муниципального маркетинга;
- формирование эффективных инструментов повышения уровня обслуживания населения.

Сегодня в сфере ЖКУ сложилось два основных блока проблем. Первый – финансовые проблемы местного бюджета, проистекающие из-за неплатежеспособности многих предприятий, неэффективности действующей налоговой системы, неполных отчислений налогов и сборов в местный бюджет, экономической слабости муниципальных предприятий. Недостаток финансовых средств не позволяет полноценно решать вопросы повышения качества ЖКО населения. Второй блок – проблемы жилищно-коммунального хозяйства (аварийное состояние жилого фонда и инженерных сетей, лифтового хозяйства, вопросы эксплуатации и технического обслуживания жилого и нежилого фонда, подачи тепла и воды, вывоза мусора, организации уборки подъездов и территорий и т.д.).

Изменение условий финансирования жилищных предприятий привело к ухудшению их материально-технической базы, потере материальной заинтересованности жилищных работников, оттоку квалифицированных специалистов из системы и, как следствие, отрицательно отразилось на качестве предоставляемых населению услуг.

В настоящее время в сфере ЖКУ действуют два сектора: муниципальный и частный. Муниципальный сектор является преобладающим на рынке услуг и наиболее оснащенным в материально-техническом отношении. Сохранение и развитие этого сектора диктуется необходимостью предоставления населению определенного спектра социально значимых услуг, порой невыгодных частным структурам.

Частный сектор сферы ЖКУ регулируется механизмом спроса-предложения. Жилищные услуги в частном секторе могут оказываться по тем видам и объемам услуг, которые не вошли в гарантированную госу-

дарством потребительскую корзину, и той части населения, семейный бюджет которой позволяет оплачивать такого рода услуги.

Из этого вытекает, что в условиях отсутствия реальных финансово-экономических ресурсов и гарантий со стороны федеральных органов власти органы местного самоуправления должны четко определить и довести до сведения населения то, какая доля затрат может компенсироваться из местного бюджета, а какие виды услуг и обслуживания им придется оплачивать самим, за счет собственных средств.

В связи с этим необходима разработка отраслевых нормативов предоставления ЖКУ, которые дадут возможность упорядочить взаимоотношения между исполнителями и потребителями услуги, повысить качество обслуживания населения.

Эффективным инструментом управления качеством жилищно-коммунальных услуг выступает маркетинг. Это сравнительно новое социально-экономическое явление в жилищно-коммунальном хозяйстве, которое возникло в последние годы в связи с развитием системы управления качеством ЖКХ. Маркетинговая концепция производственно-коммерческой деятельности ЖКХ предусматривает непрерывное изучение спроса на рынке услуг ЖКХ и эксплуатационных характеристик качества услуг, что позволяет ориентировать производителей услуг на выполнение требований потребителей и рынок сбыта. Производственный цикл управления качеством жилищно-коммунальных услуг начинается и заканчивается исследованием рынка.

Оно означает профессиональную деятельность, связанную с изучением экономических процессов в городском ЖКХ в целом или отдельных сферах жизнедеятельности населения, включающую мониторинг, анализ, оценку ситуаций, разработку соответствующей стратегии, а также ее реализацию.

По мере развития управления качеством ЖКУ применение маркетинговых инструментов дает немалые социально-экономические преимущества. Внедрение маркетинговой деятельности в практику функционирования городского ЖКХ позволит коренным образом улучшить реализацию ряда целевых задач. Во-первых, изучить требования потребителей услуг ЖКХ. Во-вторых, повысить эффективность использования имеющихся муниципальных ресурсов. В-третьих, создать и реализовать политику в области качества ЖКХ. В-четвертых, способствовать наиболее полному удовлетворению потребительского спроса населения. В-пятых, содействовать обоснованному выбору приоритетов развития ЖКХ города.

Необходимы также разработка новой концепции в области политики цен и ценообразования и применение методов косвенного управления процессами ценообразования в городском хозяйстве.

Следует лучше использовать имеющиеся в распоряжении жилищно-коммунальных предприятий экономические рычаги воздействия на цены, с тем чтобы не допускать их необоснованного завышения, полнее учитывать платежеспособный спрос населения и возможности городского бюджета.

Осуществляемые органами местного самоуправления действия направлены на повышение качества жилищно-коммунального обслуживания населения. Однако эти действия не дадут должного результата, если органы муниципального управления не будут заинтересованы в намечаемых преобразованиях. Только научно-обоснованная и экономически эффективная политика управления качеством жилищно-коммунальных услуг способна осуществить полноценную реформу жилищно-коммунального обслуживания в интересах населения.

Quality Control over Housing and Communal Services

V.Yu. Konev

Verkhnyaya Pyshma, Sverdlovsk region

Key words and phrases: quality of housing and communal services; quality control policy; development of local self-government; correlation between financial and material resources and their tasks and functions; meeting customers' expectations; marketing tools.

Abstract: The sphere of housing and communal services is the main component of social and economic system and is in the state of reorganization and search for effective forms of quality control. Only scientifically grounded and economically effective policy of quality control over housing and communal services can lead to their effective reform and meet the people's expectations.

© Ю.В. Конев, 2006