

## ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА В ОБЛАСТИ ЖКХ

**Е.П. Саяпина**

*ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»», г. Тамбов*

*Рецензент д-р экон. наук, профессор Л.В. Пархоменко*

**Ключевые слова и фразы:** жилищно-коммунальные услуги; модернизация; реформа ЖКХ; стандарт ЖКХ.

**Аннотация:** Рассмотрены проблемы в области качества жилищно-коммунального хозяйства, методы контроля характеристик и свойств жилищно-коммунальных услуг, тенденции по модернизации системы ЖКХ.

Жилищно-коммунальные услуги (**ЖКУ**) – действия или деятельность исполнителя по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды [7]. Настоящий стандарт распространяется на жилищно-коммунальные услуги, оказываемые населению, и устанавливает общие технические требования к жилищно-коммунальным услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья, имущества потребителя и охраны окружающей среды. Стандарт применяется организациями и индивидуальными предпринимателями (далее исполнителями), оказывающими жилищно-коммунальные услуги, которые должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, нормативной и технической документации на услуги конкретного вида, а также условиям договора между исполнителем и потребителем.

На сегодняшний момент возникла острая необходимость реформы ЖКХ на что указывают многие факты. Это, в первую очередь, неудовлетворенность качеством услуг, предоставляемых ЖКХ населению, постоянный рост тарифов и т.д. Однако по данным опроса, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения, более половины россиян не слышали о проводимой в России реформе ЖКХ, 58 % опрошенных не знают о возможности капитально отремонтировать дом за счет государственной корпорации – Фонда содействия реформированию ЖКХ по решению жильцов, 39 % россиян в той или иной степени выражают

---

Саяпина Елена Петровна – ассистент кафедры «Экономика», e-mail: sayarinaelena\_s.e.p@mail.ru, ТамбГТУ, г. Тамбов.

готовность вступить в товарищество собственников жилья или выбрать частную управляющую компанию вместо ЖЭКа, чтобы повысить качество жилищно-коммунальных услуг, 28 % не готовы принять такое решение (16 % скорее не готовы, 12 % – точно не готовы), 33 % затруднились ответить, 28 % россиян полагают, что государственная компания может предоставлять более качественные жилищно-коммунальные услуги населению.

Для того чтобы реформа была более действенной должна быть прямая, простая и ясная связь от населения к региональным законодателям и исполнителям.

Реформа ЖКХ подразумевает под собой модернизацию всего жилищно-коммунального хозяйства страны. Сегодня мощности ЖКХ изношены до предела и нуждаются в обновлении. По данным Министерства регионального развития РФ в среднем по России физический износ котельных достиг уже 55 %, коммунальных сетей водопровода – 65 %, канализации и тепловых сетей – 63 %, электрических сетей – 58 %, водопроводных насосных станций – 65 %, канализационных насосных станций – 57 %, очистных сооружений водопровода – 54 % и канализации – 56 %. По отдельным муниципальным образованиям износ коммунальной инфраструктуры составляет 70–80 % и увеличивается на 2–3 % в год. Около 30 % основных фондов ЖКХ уже полностью отслужили нормативные сроки. Износ основных фондов продолжает расти, повышая вероятность техногенных и экологических катастроф, угрожающих миллионам людей и сотням предприятий. Подтверждением тому стали недавние аварии в целом ряде регионов.

Для контроля характеристик и свойств жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых исполнителями, следует использовать следующие методы:

– визуальный контроль (осмотр зданий и сооружений, применяемого оборудования, помещений для хранения материалов и пр.);

– аналитический (анализ документации содержание договоров, актов проверки на прочность и герметичность коммуникаций, актов сдачи-приемки ремонтных работ, журналов диспетчерских служб и других документов);

– инструментальный контроль (проверка коммуникаций, режимов работы санитарных приборов и оборудования, показателей температурного и влажностного режимов, анализ проб отбора воды и пр.);

– социологический (опрос или интервьюирование потребителей и др.).

Специалисты системы ЖКХ считают, что главная цель реформы будет достигнута только тогда, когда произойдет:

1) модернизация мощностей ЖКХ и жилищного фонда, что требует огромных вложений и контроля за его финансированием, как федерально-го, так и местного бюджетов (например, на 2010 г. было выделено в Российской Федерации на капитальный ремонт многоквартирных домов 232 072 539 491 р.; 112 194 многоквартирных домов включены в заявки; в 84 032 многоквартирных домах утверждены общим собранием собственников помещений акты приемки работ);

2) перевод ЖКХ на рыночные правила работы с целью появления конкуренции в сфере ЖКХ, которая позволит повысить качество предоставляемых услуг;

3) достижение высокого уровня качества коммунальных услуг и соблюдение социальных гарантий.

В заключение следует отметить, что на данном этапе развития общества – реформа ЖКХ необходима, с каждым годом мощности ЖКХ изнашиваются, что вызывает неудовлетворенность качеством предлагаемых услуг населению. Необходимо привлечение частного бизнеса, который позволил бы, в свою очередь, создать конкуренцию в этой области, а значит, и повысить качество услуг предоставляемых потребителям.

#### *Список литературы*

1. Анализ мировых тенденций развития научно-образовательной деятельности: аналитический обзор / Е.В. Вашурина [и др.]. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2006. – 219 стр.

2. Пономарев, С.В. Управление качеством продукции / С.В. Пономарев, С.В. Мищенко, В.Я. Белобрагин. – М. : Стандарты и качество, 2004. – 248 с.

3. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В.Ф. Никитин, В.В. Филончева. – СПб. : Питер, 2005. – 127 с.

4. Литвинов, В.А. Повышение уровня и качества жизни населения – стратегическое направление развития России в XXI веке [Электронный ресурс] / В.А. Литвинов [и др.] // Уровень жизни населения регионов России. – 1997. – № 12. – Режим доступа : <http://www/vcug.ru/public-niuikzh.html>. – Загл. с экрана.

5. Информационный центр реформы ЖКХ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://gkh-reforma.ru/p/zhkh\\_info.html](http://gkh-reforma.ru/p/zhkh_info.html). – Загл. с экрана.

6. Реформа ЖКХ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://reforma-gkh.ru/>. – Загл. с экрана.

7. ГОСТ Р 51617–2000. Жилищные коммунальные услуги. Общие технические условия. – Введ. 2001–01–01. – М. : Изд-во стандартов, 2000. – 17 с.

---

## **The Problems of Quality in the Field of Housing and Communal Services**

**E.P. Sayapina**

*Tambov State Technical University, Tambov*

**Key words and phrases:** housing and communal services; modernization; reform of housing and communal services; standard of housing and communal services.

**Abstract:** The paper discusses the problems in the field of quality of housing and communal services, the methods of checking the features and characteristics of housing and communal services, the trends on modernizations of the system of housing and communal services.

---

© Е.П. Саяпина, 2011