

УДК 332.8:338.24

## Подход к управлению качеством жилищно-коммунальных услуг

Л. И. Спирина

lianamakulva@rambler.ru

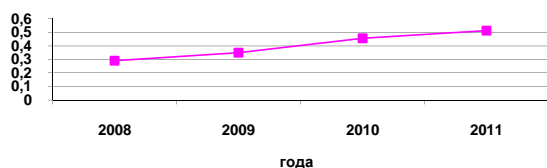
ФГБОУ ВПО «Уфимский государственный авиационный технический университет» (УГАТУ)

Поступило в редакцию 22.12.2012

**Аннотация.** В статье рассматривается экспертный подход к управлению качеством жилищно-коммунальных услуг. Для объяснения причин несоответствия предоставляемых услуг нормативам применяется модель разрывов. Также проводится анализ покупательской способности денежных доходов по отношению к некоторым жилищно-коммунальным услугам. Выявлены факторы, влияющие на эффективность управления качеством жилищно-коммунальных услуг.

**Ключевые слова.** Жилищно-коммунальные услуги; управление качеством; модель разрывов; факторы, влияющие на управление качеством жилищно-коммунальных услуг

Вопросы управления качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг являются всегда актуальными, особенно учитывая тот факт, что реформы последних лет в основном направлены на то, чтобы улучшить состояние жилищно-коммунального комплекса (ЖКК), а вместе с тем и качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ). Однако проведенный анализ количества выявленных нарушений в области предоставления жилищно-коммунальных услуг в Республике Башкортостан (РБ) показывает, что качество ЖКУ не растет с каждым годом, а ухудшается.



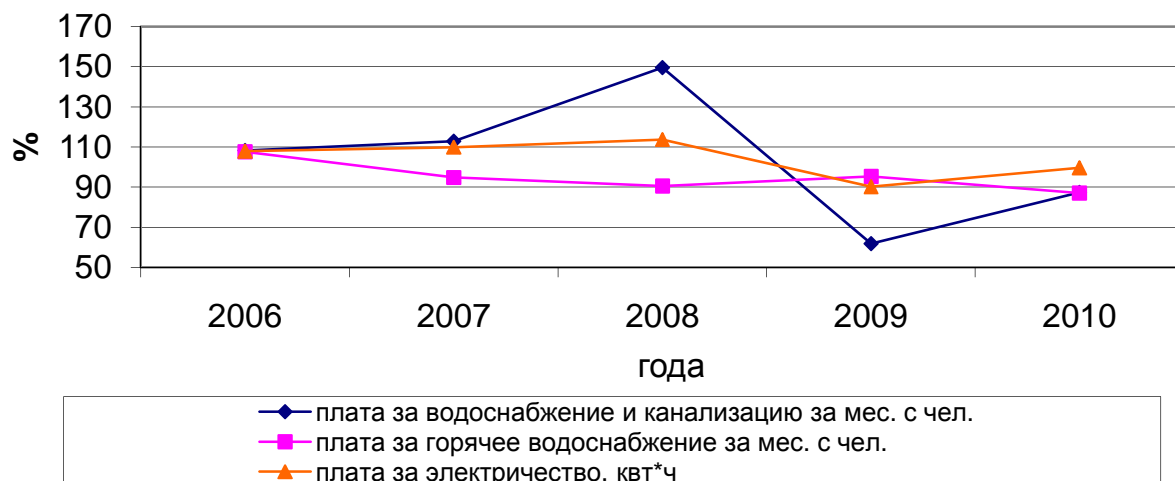
**Рис. 1.** Динамика количества, выявленных нарушений 2008 – 2011 гг.

На рис. 1 представлена динамика показателя: количество выявленных нарушений на 1 тыс. кв. м обследованного жилья. Чем данный

показатель выше, тем хуже качество предоставления ЖКУ.

Как видно на рисунке, предложенный показатель ухудшается в динамике. Стоит также заметить, что происходит постепенное снижение покупательской способности денежных доходов населения по отношению к жилищно-коммунальным услугам. В 2005 г. среднедушевой месячный доход был эквивалентен 139 платам за водоснабжение и канализацию за месяц с человека, постепенно эта цифра увеличилась до 254 в 2008 г., а потом произошло резкое падение до 157 и 137 в 2009 и 2010 гг. соответственно. По отношению к оплате за горячее водоснабжение покупательская способность доходов начала снижаться уже с 2007 г. В период с 2007 до 2010 г. она упала на 40 % [2]. По отношению к оплате электричества покупательская способность тоже росла до 2008 г., затем последовало падение за два года на 11 % (рис. 2).

Постоянно ухудшающееся качество ЖКУ, уменьшение покупательской способности денежных доходов по отношению к ЖКУ, повышение степени неудовлетворенности населения, низкая эффективность работы предприятий ЖКК, отсутствие заинтересованности к данному сектору со стороны частных инвесторов приводит к необходимости повышения эффективности управления качеством ЖКУ.



**Рис. 2.** Динамика изменения покупательской способности денежных доходов населения РБ по отношению к ЖКУ

Проведенные исследования позволили выделить следующие факторы, влияющие на эффективность управления качеством ЖКУ:

1 группа. Экономическая деятельность на федеральном и региональном уровнях: недостатки в законодательстве; низкая культура рынка; недостающий объем частных инвестиций.

2 группа. Методы управления: научный подход к управлению качеством на всех уровнях власти; совершенствование системы качества в организациях; планирование и прогнозирование качества ЖКУ; анализ качества ЖКУ.

3 группа. Персонал, включенный в процесс формирования качества ЖКУ: обучение качеству; мотивация; формирование высокого уровня ответственности; информационная база; уровень заработной платы в отрасли.

4 группа. Климатические и экологические факторы: средняя температура воздуха по сезонам; уровень влажности воздуха; количество выпадающих осадков; солнечная активность; химический состав воды; скорость ветра.

5 группа. Социальные факторы: уровень однородности жильцов дома по образованию, доходу, культуре общения; инициативность жильцов в вопросах управления домом; отношение жильцов к проводимым реформам; отношение жильцов к общей собственности многоквартирного дома.

Во многом при управлении качеством услуг «отправной точкой» следует принимать соотношение ожиданий потребителя ЖКУ и его восприятия уже полученной ЖКУ. В данном случае предполагается, что возможны различные несоответствия, которые называются «разрывами». Причем под «разрывом» подразумевается пре-

вышение ожиданий потребителя над оценкой услуги, полученной в действительности. Жилищно-коммунальная услуга является качественной, если разрыв отсутствует.

Разрыв 1 возникает, если в Управляющей компании (УК) отсутствуют четкие представления о предпочтениях потребителя, его ожиданиях, стереотипах поведения. Это связано с тем, что качество ЖКУ не оценивается самими потребителями, как следствие отсутствия исследований степени удовлетворенности потребителей.

Разрыв 2 возникает, если представления менеджеров об ожиданиях потребителей не учтены в разрабатываемых стандартах предоставления ЖКУ. Это может быть вызвано неясностью организационных целей в управлении качеством ЖКУ, малостью ресурсов, направляемых на обеспечение управления.

Разрыв 3 появляется, когда разработанные стандарты не реализуются на практике или выполняются не полностью. Причинами могут быть несоответствие квалификации работников УК, ЖЭУ или используемых технологий выполняемым задачам, а также несовершенство систем коммуникаций и контроля, несогласованность действий сотрудников.

Разрыв 4 может быть обусловлен тем, что организация умышленно или случайно формирует у потребителей ложное представление о предлагаемых услугах. К его источникам можно отнести неэффективные коммуникации между контактным персоналом и сотрудниками, формирующими рекламную политику, завышенные обещания.

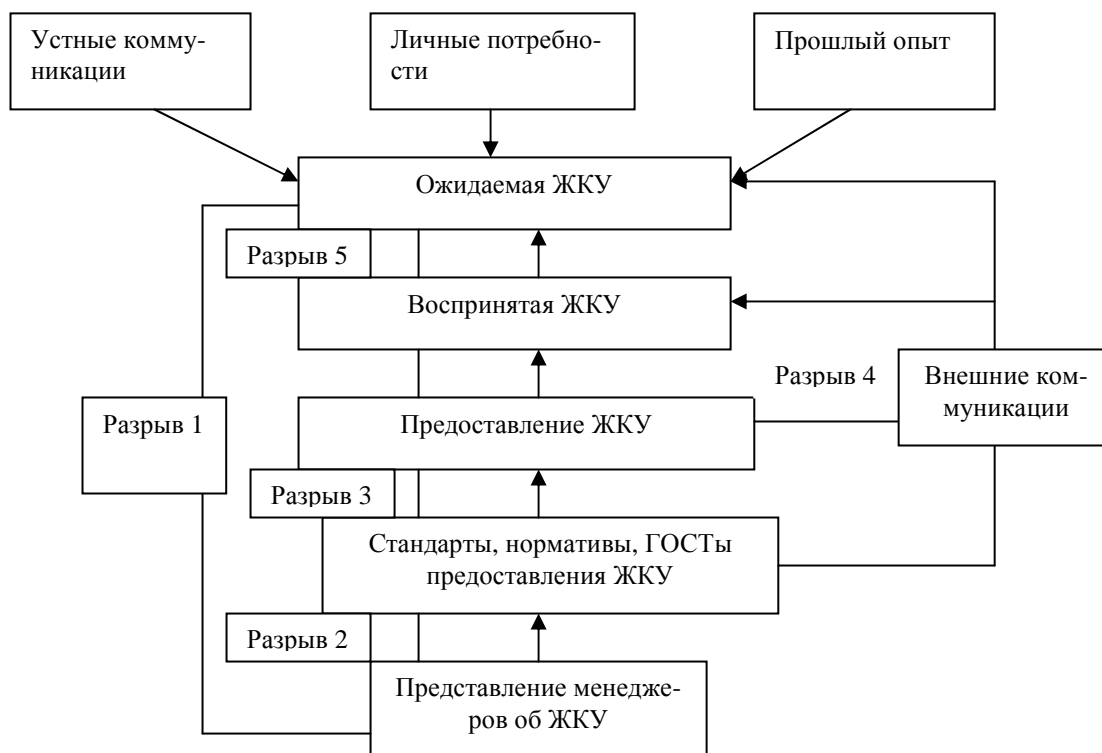


Рис. 3. Модель разрывов для жилищно-коммунальных услуг

Таблица 1

Мнение о качестве услуги	Обозначение	Комментарий
Выше надлежащего	В	Потребители высоко оценивают качество услуги, которое, по их мнению, выше надлежащего
Соответствует надлежащему	С	Потребители удовлетворены качеством услуги. Некоторые замечания и недостатки не оказывают существенного влияния на их мнение, которое в целом положительное
Ниже надлежащего	Н	Потребители не удовлетворены качеством услуги, которое, по их мнению, ниже надлежащего

Таблица 2

## Оценка показателей качества жилищных услуг

Эксперты	Показатели качества жилищных услуг				
	Содержание придомовой территории	Вывоз мусора	Обслуживание лифта	Состояние жилого фонда	Содержание лестничных клеток
1 эксперт	С	С	С	Н	С
2 эксперт	С	С	С	С	С
3 эксперт	С	С	С	С	Н
4 эксперт	Н	С	С	С	Н
5 эксперт	С	С	С	С	С

Существование разрыва 5 обусловлено наличием разрывов 1–4.

Таким образом, модель разрывов позволяет увидеть процесс предоставления жилищно-коммунальных услуг в целом, выявить возможные источники их неудовлетворительного качества, а также показывает, что внедряемых мероприятий по обеспечению населения качественными ЖКУ пока недостаточно. Поэтому в статье предлагается подход управления на основе

внедрения экономических санкций, которые могут применяться в ответ на изменение качества ЖКУ.

К сожалению, население еще не научилось через оплату влиять на качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Однако, по мнению автора, такой подход позволит изменить ситуацию с предоставлением и оплатой жилищно-коммунальных услуг. Потребители

будут платить, согласно тарифам и качеству, которое получили.

Как правило, факт предоставления ЖКУ ненадлежащего качества устанавливаются на основании жалоб (заявлений, требований, претензий) потребителей на режим и качество предоставления ЖКУ. Однако методами экономического воздействия это не позволяет предотвращать снижение качества предоставления ЖКУ и тем более обеспечивать их постоянное улучшение. Поэтому наилучшим вариантом представляется предложить самим потребителям оценивать качество ЖКУ. Опрашивать всех жильцов дома процесс трудоемкий. Однако вполне можно создать экспертную комиссию, в которую будут входить по одному человеку с каждого подъезда. Остальные жильцы дома будут информировать членов экспертной комиссии о своем мнении относительно качества ЖКУ. Поскольку жильцы дома часто являются представителями разных социальных групп, то наиболее простым вариантом выражения мнения относительно качества предоставления ЖКУ будут выражения: соответствует надлежащему, выше надлежащего, ниже надлежащего (табл. 1).

Тогда в общем виде информация по оценке качества жилищно-коммунальных услуг будет выглядеть следующим образом (табл. 2).

Причем при оценке качества коммунальных услуг по различным показателям можно выделить следующие критерии [1]:

1. Электроснабжение (бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года в соответствии с действующими стандартами).

2. Газоснабжение (бесперебойное круглосуточное электроснабжение в течение года; обеспечение нормативного давления газа у газового прибора (120–280 мм. вод. ст)).

3. Теплоснабжение (бесперебойность круглосуточного отопления в течение года в соответствии с действующими стандартами; обеспечение температуры воздуха в жилище не ниже +18 С; выполнение графиков работ подготовки к осенне-зимнему периоду).

4. Водоотведение (бесперебойное круглосуточное водоотведение в течение года).

5. Водоснабжение горячее (бесперебойность горячего водоснабжения в течение установленного договором времени; соответствие нормативной температуры горячей воды в точке водозабора; соответствие состава и свойств го-

рячей воды установленным нормам органами Госкомсанэпиднадзора РФ).

6. Водоснабжение холодное (бесперебойное круглосуточное водоснабжение и водоотведение в течение года; состав и свойства воды в соответствии с установленными нормативами; обеспечение нормативного давления воды в точке водозабора).

Однако данные оценки можно считать субъективными, даже предвзятыми. Так как зачастую потребитель ЖКУ иногда по собственной вине испытывает неудобства. Например, следствием низкой температуры в квартире может быть не теплоснабжение низкого качества, а не утепленные окна или потребитель сам засоряет канализацию, а потом регулярно жалуется на водоотведение. Поэтому экспертные оценки качества ЖКУ должны быть доведены до сведения поставщиков жилищных и коммунальных услуг, и пройти процедуру сравнения с данными, полученными с помощью приборов учета и средств измерений.

После согласовательной процедуры между поставщиками и экспертами эти данные уже можно считать неопровержимым фактом и приступить к выработке экономических санкций.

Эта задача решается путем свертки измерительной информации, содержащейся по столбцам по формуле:

$$Q = 1 - \frac{N_n}{N} - 0,5 \frac{N_c}{N}, \quad (1)$$

где  $Q$  – числовое значение показателя качества;  $N_n$  – число мнений, обозначенных буквой Н;  $N_c$  – число мнений, обозначенных буквой С;  $N$  – общее число мнений, равное количеству экспертов.

Результаты расчетов представлены в табл. 4. Количественная оценка качества ЖКУ позволяет грамотно подойти к перерасчету размера платы за их потребление при предоставлении ЖКУ ненадлежащего качества. Перерасчет производится по формуле 2:

$$Ц_{\phi} = k Ц_{д}, \quad (2)$$

где  $Ц_{\phi}$  – фактическая цена услуги с учетом ее качества;  $Ц_{д}$  – договорная цена, предполагающая надлежащее качество услуги;  $k$  – коэффициент перерасчета.

В простейшем случае, зависимость может выглядеть следующим образом:

$$k = 2Q, \quad (3)$$

где  $Q$  – числовое значение показателя качества ЖКУ, полученное экспертным методом. Оно находится в интервале от 0 до 1, при этом  $Q = 0,5$  соответствует надлежащему качеству. Интервал  $0 < Q < 0,5$  – качество услуг ниже надлежащего; интервал  $0,5 < Q \leq 1$  соответствует качеству услуг выше надлежащего.

При снижении качества ЖКУ по сравнению с надлежащим  $k$  уменьшается и начинает действовать механизм экономических санкций. При повышении качества услуги по отношению к надлежащему  $k$  увеличивается и начинает действовать механизм экономического стимулирования качества. Однако применение механизма экономического стимулирования качества больше подойдет для жилищных услуг, так как там есть задел на увеличение качества. В случае же с коммунальными услугами, их соответствие надлежащему качеству подразумевает соответствие определенным нормативам.

Поэтому улучшение их качества может повлечь за собой изменение нормативов.

В первом случае малейшее отклонение качества ЖКУ от надлежащего немедленно влечет за собой серьезные экономические санкции или значительное материальное вознаграждение. Это функция оперативного управления качеством ЖКУ.

Она может быть использована на уровне потребителей и управляющих компаний с одной стороны и поставщиков услуг с другой стороны. В рамках договорных отношений она позволяет отслеживать нюансы в изменении качества услуг и оперативно реагировать на них методами экономического воздействия.

Во втором случае незначительное повышение или снижение качества по отношению к надлежащему не влечет за собой заметных финансовых последствий.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, предложенный подход к управлению качеством жилищно-коммунальных услуг позволит потребителям оценивать качество, полученных услуг, а для поставщиков создает стимул для предоставления качественных услуг. Кроме этого можно выделить и другие аспекты экономической и социальной эффективности повышения качества ЖКУ города, которые будут заключаться в следующем:

1. Отрасль ЖКХ станет более привлекательной для квалифицированных кадров, способных работать в рыночных условиях.
2. Возрастет прибыль управляющих компаний.
3. Произойдет снижение потерь материально-технических ресурсов.
4. Предприятия сферы ЖКХ станут рентабельнее, а вследствие применения принципа процессного подхода финансовые потоки между участниками рынка ЖКУ будут прозрачными.
5. Рынок ЖКУ станет привлекательным для отечественных и иностранных инвесторов.
6. Сфера услуг станет экономически выгодной и будет развиваться.
7. Произойдет рост удовлетворенности населения качеством ЖКУ, что приведет к снижению социальной напряженности в обществе.

Таблица 3

Результаты оценки показателей качества жилищных услуг

Эксперты	Показатели качества жилищных услуг				
	Содержание придомовой территории	Вывоз мусора	Обслуживание лифта	Состояние жилого фонда	Содержание лестничных клеток
1 эксперт	С	С	С	Н	С
2 эксперт	С	С	С	С	С
3 эксперт	С	С	С	С	Н
4 эксперт	Н	С	С	С	Н
5 эксперт	С	С	С	С	С
$Q$	0,4	0,5	0,5	0,4	0,3

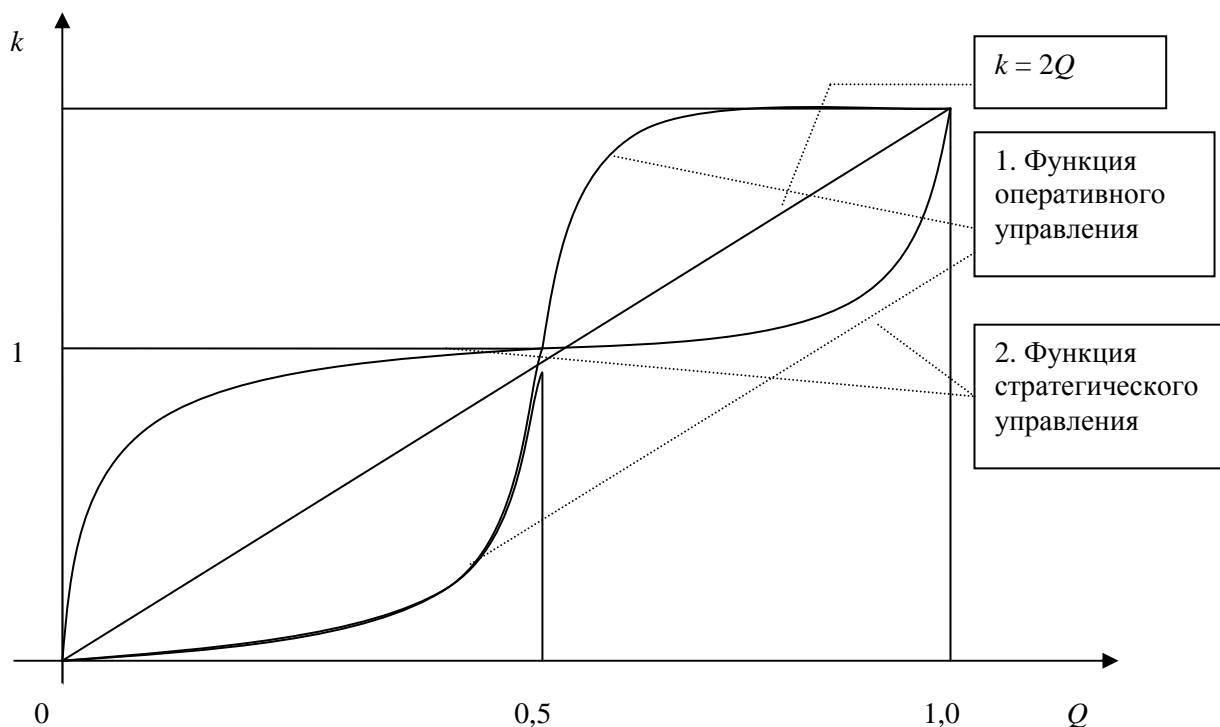


Рис. 4. Зависимость коэффициента перерасчета от числового значения показателя качества

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Сайт министерства ЖКХ Республики Башкортостан [Электронный ресурс] (<http://www.mgkhrb.ru>).
2. Симионов Ю. Ф. Жилищно-коммунальное хозяйство. Справочник. Ростов н/Д: МарТ, 2010. 286 с.

#### ОБ АВТОРАХ

**Спирина Лиана Иршатовна**, ст. преп. каф. управления в социальных и экономических системах. Дипл. специалист коммерции (УГАТУ, 2006). Готовит дисс. об управлении качеством предоставления жилищно-коммунальных услуг.

#### METADATA

**Title:** Approach to managing quality of housing and communal services.

**Authors:** L. I. Spirina

**Affiliation:**

Ufa State Aviation Technical University (UGATU), Russia.

**Email:** lianamakulva@rambler.ru.

**Language:** Russian.

**Source:** Vestnik UGATU (Scientific journal of Ufa State Aviation Technical University), 2012, Vol. 17, No. 2 (55),

pp. 177-182. ISSN 2225-2789 (Online), ISSN 1992-6502 (Print).

**Abstract:** The article considers expert approach to managing quality of housing and communal services. To explain the reasons for non-compliance of service standards applicable model gaps. Also analyzes the purchasing power of incomes in relation to some of the housing and communal services. Identified factors influencing the effectiveness of the quality management of housing and communal services.

**Key words:** housing and communal services; management of quality; model gaps; factors affecting the management of quality of housing and communal services.

#### References (English Transliteration):

1. <http://www.mgkhrb.ru> (date 07.09.2012).
2. Simionov, J.F. Housing and communal farms. Handbook. - 3rd ed. - Rostov N / A. - Ed.: 'March', 2010. - 286 p. (In Russian).

#### About authors:

1. Spirina, Liana Irshatovna, Lecturer, Dept. of Management in social and economic systems. Master of Commerce specialist (UGATU, 2006).