

ОТЕЧЕСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

***Ключевые слова:** жилищно-коммунальные услуги, жилищно-коммунальное хозяйство, качество услуг, отечественная практика, сертификация.*

***Аннотация.** В статье рассмотрена отечественная практика повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, позволяющая выделить наиболее применимые критерии для повышения качества предоставления ЖКУ на предприятиях ЖКХ малых муниципальных образований.*

Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг является приоритетной задачей не только Правительства Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, но и предприятий, оказывающих ЖКУ. Для этого необходимо обеспечить реализацию ряда мероприятий, направленных на модернизацию объектов коммунальной инфраструктуры, ликвидацию аварийного жилищного фонда, эффективность госпрограмм и др. Решение данных задач невозможно без рассмотрения существующего отечественного опыта повышения качества предоставления ЖКУ.

Реализация государственных программ по повышению качества ЖКУ требует первостепенного рассмотрения, так как они являются основой повышения качества ЖКУ и эффективности управления отраслью жилищно-коммунального хозяйства.

В настоящее время действует Государственная программа Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» на 2013–2020 годы. Объемы бюджетных ассигнований программы составляют: за счет всех источников финансирования – 2 415 млрд рублей, в том числе: за счет средств федерального бюджета – 558 228 млн рублей, за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов – 643 835 млн рублей, за счет внебюджетных источников – 1 213 млрд рублей.

Приоритетными задачами данной программы являются повышение удовлетворенности населения Российской Федерации уровнем жилищно-коммунального обслуживания; снижение уровня потерь при производстве, транспортировке и распределении коммунальных ресурсов до уровня стандартов Европейского Союза и другие [4].

В Государственной программе «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности на период до 2020 года» предусмотрены мероприятия по замене старых, изношенных мощностей, оборудования, установок, внедрению технологий инновационного уровня, нового прогрессивного оборудования во всех отраслях экономики и социальной сфере Российской Федерации в процессе нового строительства, реконструкции и модернизации, что также позволит существенно повысить уровень предоставления ЖКУ [3]. Затраты на управление реализацией и контроль выполнения Программы на 2011–2020 годы составляют 409 млн рублей.

Одним из первых городов, в котором Северо-Кузбасская энергетическая компания внедрила новые энергосберегающие технологии, стал г. Березовский. Общедомовыми счетчиками были оборудованы все многоквартирные дома. Финансирование данного проекта составило за три года 26,15 млн руб. До внедрения новых счетчиков жители использовали индукционные счетчики, которые уже морально и физически устарели и допускали серьезные ошибки. Опыт внедрения показал, что энергосберегающая эффективность АИИС КУЭ превосходит все известные в Российской Федерации аналоги, а основным преимуществом новой системы является то, что она обеспечивает 100 % учет электроэнергии, включая скрытые хищения.

В результате применения данной системы улучшилась работа сетевого оборудования, снизилось количество аварий, значительно возросло качество электроснабжения.

В ходе реализации Государственной программы «Повышение качества жилищно-коммунального обслуживания» Правительством Хабаровского края в 2012 году из средств федерального бюджета привлечено 2 608 млн рублей, объем софинансирования за счет средств краевых и местных бюджетов составил 550 800 тыс. рублей. Дополнительно привлечено за счет средств предприятий 120 194,16 тыс. руб. По состоянию на начало 2013 г. все выделенные средства в размере 3 279 млн руб. освоены в полном объеме. В рамках данной программы идет строительство шести важнейших объектов жизнеобеспечения городов Хабаровск и Комсомольск-на-Амуре.

В целях снижения дебиторской задолженности предприятиями

жилищно-коммунального комплекса ведётся претензионно-исковая работа. В результате проводимой работы количество предприятий – банкротов за последних 3 года снизилось в 2 раза.

В республике Чувашия рамках реализации программы «Снижение издержек на поставку тепловой энергии для муниципального жилья и объектов муниципальной сферы» на реконструкцию тепловых источников и тепловых сетей направлено около 154 млн рублей, благодаря чему новейшие технологии, материалы, котлы, насосы и др. получили высокое применение, позволив сократить расходы на обеспечение тепловой энергией, сократить ее потери при транспортировке.

Большое значение имеет использование новых технологий в коммунальной инфраструктуре: введены в работу тепловые насосы, внедряются новые технологии снижения энергопотребления. При внедрении системы оперативно-диспетчерского управления водоснабжением в городах Чебоксары и Новочебоксарск удалось обеспечить оптимизацию подачи воды потребителям и минимизировать затраты, снизить издержки на эксплуатацию, техобслуживание и ремонт.

Также в Чувашской Республике велась реализация президентской программы «Обеспечение населения качественной питьевой водой на 2005–2008 годы». За это время введено в эксплуатацию 120 км водопроводных сетей. Выполняются изыскательские и проектные работы.

Рассмотрение в отечественной практике внутренних факторов, возникающих в процессе экономических отношений организаций ЖКХ и влияющих на качество предоставления ЖКУ, требует отдельного внимания.

Новые государственные программы, изменения законодательства, новые механизмы работы жилищно-коммунальной сферы, новые запросы к качественному функционированию системы жизнеобеспечения требуют введения новых конкурентных преимуществ для всех субъектов хозяйствования в жилищно-коммунальной сфере. Таким образом, современный рынок жилищно-коммунальных услуг нуждается в оценке качества ЖКУ, надежности предприятий, оказывающих данные услуги. Отечественная практика показывает, что защиту человека от вероятной опасности в окружающей среде, его прав и здоровья, защиту сферы ЖКУ, а также оценку качества ЖКУ, с целью выбора добросовестного производителя услуги необходимо проводить через разработанную систему сертификации.

Система добровольной сертификации в жилищно-коммунальном комплексе России является довольно востребованной. Так в Нижегородской области процедуру сертификации прошли 64 организа-

ции и получили сертификат соответствия стандартам 618 специалистов жилищно-коммунальной сферы.

Первым в 2006 г. данную процедуру добровольной сертификации в Нижегородской области прошел МП «Нижегородский водоканал» в системе «Росжилкоммунсертификация» (Федеральное агентство по строительству и ЖКХ). Благодаря этому 24 специалистам предприятий ЖКХ вручены сертификаты соответствия. Это означает, что МП «Нижегородский водоканал» имеет все необходимые технические и кадровые средства для оказания услуг в соответствии с требованиями российских и международных стандартов.

Некоммерческое партнерство «Всероссийский теплотехнический научно-исследовательский институт», изучив опыт работы многих систем сертификации, внедрило и разработало Систему добровольной сертификации. Данная система определена для объективной оценки удовлетворения потребностей и соответствия качества предоставляемых ими работ и услуг, находящихся в эксплуатации оборудования, систем менеджмента, и другим требованиям нормативно-технической документации. Принципиально новой практикой систем добровольной сертификации стало оказание различных услуг в области технического регулирования. Например, эксперты могут оценить уровень предлагаемых производителем организациям энергетики оборудования и устройств с технической стороны. Использование системы помогло: повысить конкурентоспособность, снизить риск получения некачественной услуги, повысить качество производимой продукции и предоставляемых услуг и др. [5].

Для повышения шансов получения по конкурсу кредита Международного банка реконструкции и развития Мытищской теплосети необходимо было внедрить на предприятии международный стандарт управления качеством [6, с. 30–31]. Полученный кредит помог создать первоначальную базу для окупаемости проекта по выполнению первого этапа реструктуризации. Все стандарты были разработаны представителями Мытищской теплосети. Они сформулировали и документально оформили Политику в области качества, цели, которая отражается в планах работы предприятия, начали контролировать результативность и эффективность в достижении поставленных целей. В 2003 г. Мытищская теплосеть ввела в работу стандарт ИСО 9001. Система менеджмента качества Мытищской теплосети позволила получить экономические резервы, сократить потери, расширить объем реконструкции и приступить к выполнению мероприятий по повышению качества предоставления жилищно-коммунальных услуг.

В Кемеровской области в 2005 году был реализован проект

«Разработка системы менеджмента качества ООО «ЖКУ», а также проведена подготовка её к сертификации на соответствие требованиям ИСО 9001:2000». Уже в 2007 году данный проект являлся одним из первых в России, прошедшим сертификацию жилищно-эксплуатационного предприятия ООО «ЖКУ», которую провела французская компания AFAQ/AFNOR. Внешний аудит дал хороший результат. Проект под названием «Постановка системы менеджмента качества ООО «ЖКУ» г. Осинники и подготовка его к сертификации на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (международный стандарт ИСО 9001:2000)» был рассчитан на 7 месяцев. Данный проект направлен на повышение качества услуг, предоставляемых ООО «ЖКУ» жителям г. Осинники.

Практика показывает, что есть и низкие результаты СМК на предприятиях ЖКХ. Причиной этого стали: не верная постановка целей (для большинства российских компаний внедрение СМК и, как следствие, получение сертификата является повышением своей значимости при участии в тендерах, а также выполнение требований потребителей и государства); не понимание того, что качество создается на всех этапах жизненного цикла услуги; не понимание того, что документооборот и порядок действий со стандартами ИСО 9001 – это начальный этап внедрения СМК; к разработанным документам коллектив и руководство предприятий ЖКХ относятся формально и не соблюдают их, не находят практического применения; физически и морально устаревшее оборудование, что делает невозможным достижение максимального уровня качества; отсутствие квалифицированных, компетентных руководителей и, как следствие, низкий уровень управления кадрами.

Привлечение инвестиций в жилищно-коммунальный сектор для повышения качества ЖКУ является немаловажным фактором, так как его сегодняшнее неудовлетворительное состояние требует значительных затрат.

В Приморском крае создаются благоприятные условия для привлечения в отрасль частных инвестиций. С помощью тарифного регулирования и использования метода RAB (метод регулирования, обеспечивающий возврат инвестированного) краю удалось привлечь инвестиции в жилищно-коммунальную сферу. Благодаря этому удалось построить новые электрические мощности к Саммиту АТЭС. Переход на долгосрочное тарифное регулирование остальных тепло-снабжающих организаций, а также организаций водоснабжения и водоотведения будет осуществлен с 2016 года.

Проводимые тендеры по выполнению работ капитального и текущего ремонта способствуют развитию частного предпринимательства в ЖКХ Республики Башкортостан, начиная с 2003 г. Благодаря финансово-экономическим мероприятиям по оздоровлению предприятий жилищно-коммунальной сферы (систематический мониторинг экономического состояния, расширенные заседания руководителей предприятий жилищно-коммунальной отрасли и администраций городов и районов, заседания балансовых комиссий с выявлением мер по выходу из кризисных условий работы), в республике реализовалось 485 конкурсов, экономический эффект от которых составил более чем 20 млн рублей.

Обеспечение инвестиционными средствами, государственная поддержка жилищно-коммунальной сферы не эффективна без контроля за качеством ЖКУ. Одним из направлений по повышению качества жилищно-коммунальных услуг является формирование сети общественных организаций, которые занимаются вопросами общественного контроля в этой сфере.

В Самарской, Свердловской, Новгородской и других областях созданы общественные советы при Госжилинспекциях, целью которых является взаимная заинтересованность представителей общества, бизнеса, органов государственной власти, средств массовой информации в решении вопросов, касающихся использования и сохранности жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, предоставление населению области жилищных и коммунальных услуг, отвечающих требованиям законодательства.

В Приморском крае работает общественный совет по качеству услуг ЖКХ, а также обеспечен целый комплекс интернет-мероприятий, позволяющий получать информацию о регулировании жилищно-коммунальной сферы, оплачивать оказанные услуги, подавать заявки о ненадлежащем качестве предоставленных услуг. Реализация опыта применения сервисов «Мой регион» и «Народный контроль» планируется во всероссийском масштабе.

С целью реализации задач по повышению качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в Алтайском крае создан региональный центр общественного контроля в ЖКХ – некоммерческое партнерство «Центр жилищного просвещения Алтайского края». Объединяя усилия заинтересованных граждан и организаций в повышении качества предоставляемых гражданам жилищно-коммунальных услуг, предотвращении нарушений в данной сфере и развития отрасли, целевые институты управдомов организуют встречи населения с управляющи-

ми компаниями, которые в целом повысили жилищную грамотность населения.

Современное городское хозяйство представляет собой многоотраслевой комплекс, от согласованной работы которого зависит качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг. Для осуществления качественной и эффективной работы объектов коммунальной инженерной инфраструктуры необходимо повышать уровень образования кадров ЖКХ.

В Республике Башкортостан создана Ассоциация управляющих организаций в сфере ЖКХ, а также организованы курсы по подготовке руководителей и специалистов управляющих организаций в жилищной сфере.

Сегодня в России действует большое количество учебных заведений, где проходят учебные курсы повышения квалификации. География системы подготовки кадров для нужд коммунальной сферы охватывает 70 субъектов РФ – от Калининграда до Владивостока, от Архангельска до Сочи.

Таким образом, в стране происходит постепенный переход от узкоспециализированных специалистов до специалистов широкого профиля, позволяющих решать проблему укомплектованности кадрами предприятий рынка жилищно-коммунальной сферы.

Улучшение качества предоставления ЖКУ неразрывно связано с модернизацией, реконструкцией жилищно-коммунальной инфраструктуры, внедрением новых технологий.

Достигнуть наиболее реальных результатов удалось Мытищенской теплосети с помощью поддержки местной администрации по реконструкции системы теплоснабжения района [6, с. 25]. Потери тепла в данном районе были существенно снижены благодаря установке труб ППУ с системой ОДК. Тем самым реконструировано 65 % магистральных теплотрасс. В большинстве жилых домов данного района установлены автоматизированные индивидуальные тепловые пункты (ИТП), которые регулируют количество тепловой энергии и тем самым повышают качество данных услуг.

Иванов И. П. утверждает, что при разумной децентрализации энергосбережения не стоит нарушать все существующие ТЭЦ и котельные в России: существующее нужно сохранить, а при необходимости в работающих мелких котельных провести модернизацию [2, с. 58].

Также важной проблемой в последние годы является улучшение качества предоставления услуг по водоснабжению и водоотведению. Существование любой цивилизации всегда зависело от доступа к

воде. С ростом объемов производства воды и водопотребления запасы достигают предела своей исчерпаемости. Вода доводится и отводится до потребителей и от потребителей с использованием современных технологий и сложных технических сооружений, развитие и функционирование которых требует значительных капитальных и текущих затрат. В этих пределах водоснабжение и водоотведение становится дорогостоящей услугой для населения, а от уровня качества предоставления услуг водоснабжения зависит здоровье общества.

Большие средства на улучшение качества и безопасность водоснабжения выделяются в Магадане. При этом работает программа, которой осуществляется постоянный лабораторный контроль за качеством воды, берутся пробы по определению органолептических, микробиологических и других показателей. Заканчивается разработка проекта очистных сооружений водопровода на р. Каменушка, на которой намечается установить современное оборудование с применением технологий, включающих в себя коагуляцию и осветление воды, мембранную фильтрацию, угольные фильтры с обеззараживанием воды гипохлоридом натрия.

Самая большая и масштабная стройка Магадана – комплекс очистных сооружений по биологической очистке сточных вод стоимостью 1 млрд руб., который планируют сдать на год раньше срока.

Компания «Экос» презентовала революционную разработку в области очистки качества воды – круглых станций с отсутствием выбросов в атмосферу. Все хозяйственно-бытовые помещения станции с нулевой эмиссией находятся в одном здании, что обеспечивает высокое качество воды. Осуществляется полностью автоматизированный рабочий процесс. Качество очистки удовлетворяет самые высокие требования в течение всего срока службы станции.

Для увеличения мощности очистных сооружений канализации и предотвращения попадания стоков в р. Амур выполняется реконструкция существующих городских очистных сооружений канализации с увеличением их производительности до 160 тыс. куб. м/сут. Реконструкция и модернизация системы водоснабжения и водоотведения позволит обеспечить бесперебойным снабжением питьевой водой население города, ликвидировать зависимость качества водоснабжения от состояния Амура и дефицита мощности очистки стоков [1, с. 57].

Рассматривая отечественный опыт формирования качества ЖКУ, можно выделить следующие мероприятия, направленные на повышение качества предоставления ЖКУ, а также применить их на предприятиях ЖКХ малых муниципальных образований: государственные программы Правительства РФ и субъектов РФ; создание ин-

вестиционной привлекательности предприятий ЖКХ; создание общественных организаций, направленных на обеспечение контроля за качеством предоставления ЖКУ; обучение, повышение уровня образования кадров ЖКХ; модернизация, реконструкция жилищно-коммунальной инфраструктуры, внедрение новых технологий.

ЛИТЕРАТУРА

1. Иванов И. П. Разумная децентрализация энергосбережения в системе ЖКХ/ И. П. Иванов // Экономика и управление предприятиями ЖКХ. 2012. № 11. ч.1. С. 57
2. Казанов Ю. Н. По пути реконструкции и модернизации / Ю. Н. Казанов // Экономика и управление предприятиями ЖКХ. 2010. № 3. ч.1. С. 25–39.
3. Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: федер. закон: принят Гос. Думой 23.11.2009 № 261-ФЗ [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».
4. Программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»: постановления Правительства РФ от 30 ноября 2012 г. № 2227-р [Электронный ресурс]. Доступ из справ.правовой системы «КонсультантПлюс».
5. Сайт Министерства жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического хозяйства Нижегородской области URL: www.mingkh.nnov.ru (Дата обращения: 10.02.2013).
6. Экономика и управление предприятиями ЖКХ. 2010. № 4. ч.1. С. 56–58.
7. Экономика и управление предприятиями ЖКХ. 2010. № 3. ч.1. С. 61.

DOMESTIC PRACTICE OF INCREASING THE QUALITY OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

Keyword: housing and communal services , public utilities , service quality, domestic practice, certification.

Annotation. The article considers the domestic practice of improvement the quality of housing and communal services, which allows to identify the most applicable criteria for improving the quality of implementing the housing and communal services on enterprises of housing and communal services of small municipalities.

АКИФЬЕВА ЛАРИСА ВЛАДИМИРОВНА – старший преподаватель кафедры «Организация и менеджмент», Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (laraakif@mail.ru).

AKIFYEVA LARISA VLADIMIROVNA – senior lecturer of the chair «Organization and Management», Nizhny Novgorod State engineering and economic institute, Russia, Knyaginino, (laraakif@mail.ru).

ШАМИНА НАТАЛЬЯ АЛЕКСАНДРОВНА – магистр 1 курса обучения по направлению «Менеджмент», Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (kng_dafna@mail.ru).

SHAMINA NATALIA ALEKSANDOROVNA, master degree student of the first course in management, Nizhny Novgorod State engineering and economic institute, Russia, Knyaginino, (kng_dafna@mail.ru).
