

УДК 711.4-112

канд. техн. наук, професор Крумеліс Ю.В., Штепа К.О.
Київський національний університет будівництва і архітектури

МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ КОМУНАЛЬНИХ СЛУЖБ УКРАЇНИ

Розглянуто найактуальніші проблеми в галузі житлово-комунального господарства і причини їх виникнення. Запропоновано методи оцінки якості житлово-комунальних послуг та рівня задоволення ними потреб населення.

Занедбаність житлово-комунального господарства в Україні - не новина. Стан ЖКГ дійсно знаходиться на межі катастрофи. Про необхідність реформування ЖКГ почали говорити чи не з перших років незалежності. Проте далі розмов, виступів на конференціях і різних семінарах – житлово-комунальна реформа не просувалася.

Зараз важко сказати хто винуватий у провалі реформи ЖКГ, але більшість населення звинувачує у відсутності позитивних зрушень всі суб'єкти та органи влади.

Населення втомилось чекати суттєвих змін і наголошувати на найголовніших проблемах в житлово-комунальній галузі: незадовільна якість послуг, невідповідність тарифів і якості послуг, які надаються, й незадовільний стан під'їздів і прибудинкових територій. Але не менш актуальними зараз є проблеми з гарячим водопостачанням, втратами води, тепла та газу через діряві труби у під'їздах і дворах, перебої з водопостачанням і водовідведенням.

На рис. 1,2 наведені найактуальніші проблеми з точки зору населення в роботі ЖКГ, а також оцінка населенням роботи комунального господарства [2;3;5].

Як видно з наведених даних ситуація є досить критичною.

Однією з головних причин сучасного стану галузі - відсутність чіткої системи обліку та контролю за кількісними та якісними параметрами житлових послуг, що породжує можливість для ЖЕО недоброякісно виконувати свої послуги. При цьому робітники цих служб практично не несуть ніякої відповідальності перед населенням. Більш того, вагомим стимулів до підвищення продуктивності праці за сьогоденної ситуації не існує.

Паралельно з безконтрольністю у взаємовідносинах ЖЕО - населення, майже така ж ситуація спостерігається і у взаємовідносинах комунальні підприємства – ЖЕО. В першу чергу – це претензії щодо взаєморозрахунків за спожиті (надані) комунальні послуги. Як і при взаємовідносинах з населенням, основними причинами виникнення таких ускладнень є недостатньо ефективний механізм обліку та контролю діяльності житлово-комунальних підприємств,

відсутність економічних стимулів до підвищення якості робіт і наявність неузгодженостей та суперечливостей в нормативній базі.

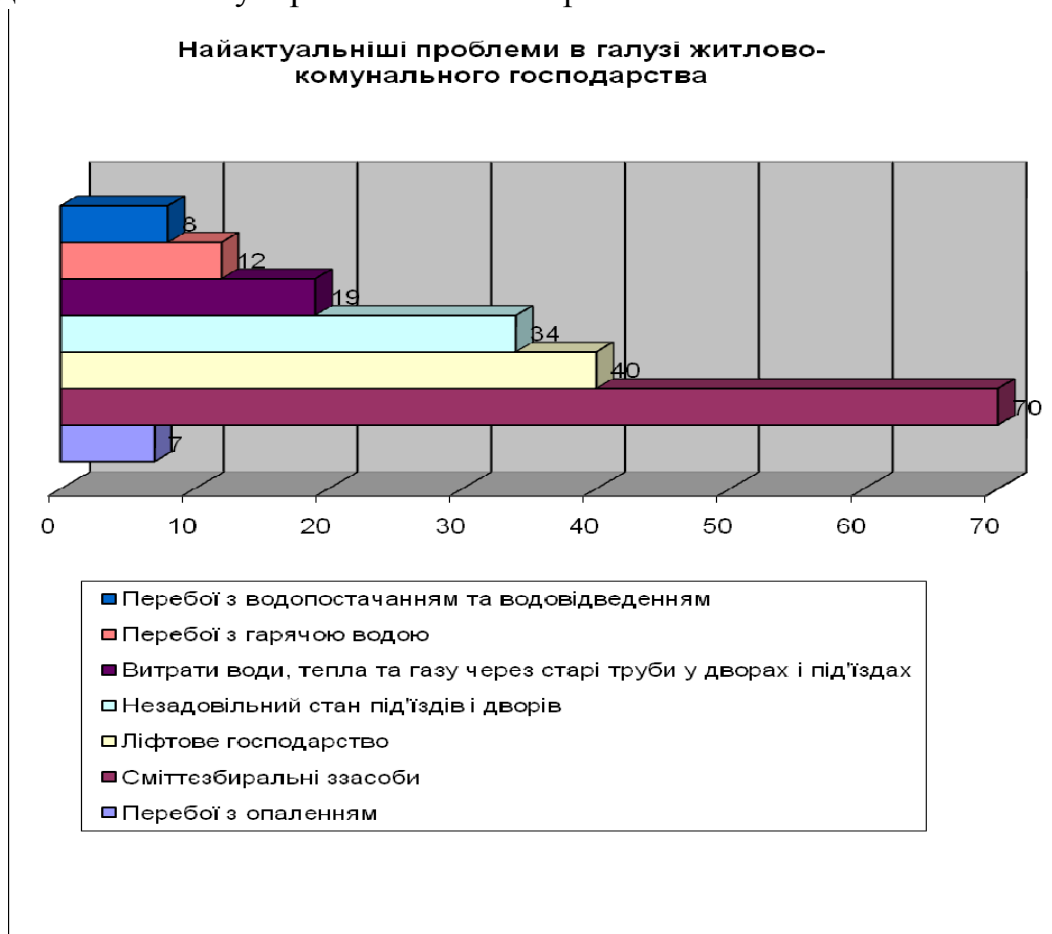


Рис. 1.

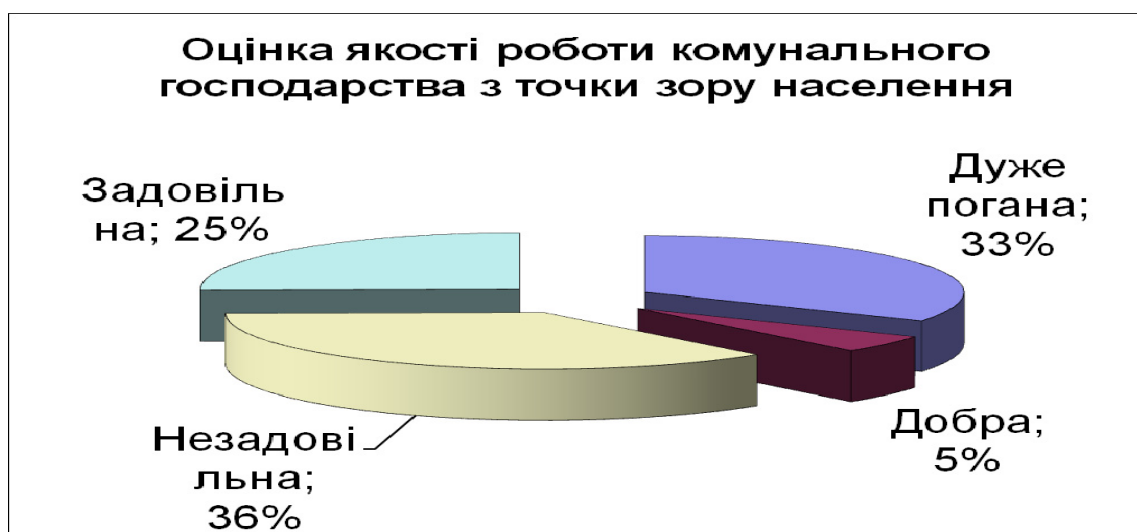


Рис. 2.

Як бачимо, проблема контролю якості послуг, що надаються, є однією з нагальних проблем галузі і підвищення якості оцінювання роботи підприємств житлово-комунального господарства є актуальною задачею на сьогодні.

В основі її вирішення важливе місце займає розробка методів оцінювання з врахуванням особливостей і умов функціонування окремих підприємств ЖКГ.

Розрахунок загального показника якості робіт і послуг, який використовувався для контролю якості, планування підвищення її рівня, порівняння якості споріднених підприємств, був запропонований ще за радянських часів і визначався за формулою [7]:

$$Pя = 0,5 Pк1 + 0,2 Pк2 + 0,3 Pз,$$

Де Pк1- якість виконання робіт і послуг,

Pк2- ступінь економічності досягнутого рівня якості,

Pк3- якість організації праці.

0,5; 0,2; 0,3 - комплексні показники

Також за радянських часів враховувалися такі чинники:

- показник, що характеризує роботу з дітьми за місцем проживання;
- кількість житлових будинків, що отримали назву «Будинок зразкового утримання»;
- показник, що характеризує роботу по зниженню заборгованості комунальними і іншими послугами;
- показник, що характеризує роботу ЖЕКів по ремонту квартир і т.і.

На даний час робота житлово–комунальних господарств в ринкових умовах, зміна джерел їх фінансування, зміна системи звітності не дозволяють повністю орієнтуватися на цю процедуру оцінки якості.

В той же час проблему оцінки якості необхідно вирішувати.

Оцінка якості житлово-комунальних послуг та рівня задоволення ними потреб населення може проводитися [1]:

- за результатами опитування мешканців щодо ступеня задоволення їх потреб якістю житлово-комунальних послуг (централізоване опалення, постачання питної та гарячої води, утримання будинків, споруд та прибудинкових територій);
- за допомогою лабораторних випробувань (зокрема робітниками санепідемстанцій) щодо відхилення якісних характеристик житлово-комунальних послуг від вимог державних стандартів, нормативів, норм і правил;
- за результатами експертної оцінки;
- органолептичними методами;
- розрахунково – аналітичними методами.

Якість житлово-комунальних послуг визначається як сукупність характеристик послуг, які визначають її здатність задовольняти визначені або

прогнозовані потреби споживачів. При цьому відбувається оцінка якості за послугу, що надана в повному обсязі, надана з неприйнятною якістю або не надана взагалі.

Згідно системи якості, встановленої в стандартах ІСО 9000 [6], можна виділити 6 основних принципів для створення системи управління якістю житлово–комунальних послуг:

- орієнтація на споживача – ринок житлово-комунальних послуг прямо залежить від споживачів (окрім природних монополій);
- залучення персоналу – залучення працівників усіх рівнів дає змогу краще використовувати їх професійні вміння та навички;
- системний підхід – менеджмент взаємопов'язаних процесів;
- постійне вдосконалення – метою діяльності є максимальне задоволення потреб споживачів;
- взаємовигідне партнерство з посередниками – взаємна вигода дозволяє підвищувати здатність сторін створювати додану вартість;
- внутрішній та зовнішній контроль – підвищує відповідальність та поінформованість виробників і споживачів.

Стандарт якості пропонується розробити за видами послуг, він повинен містити такі елементи [4]:

1. Показник якості житлово–комунальних послуг (температура повітря, тиск та графік подавання води, чистота прибирання прибудинкових територій тощо).
2. Максимально допустимі відхилення показника якості (температурний режим у приміщенні в опалювальний період, різниця тиску подання води на вході та виході з будинку, температура подання гарячої води).
3. Термін надання послуги (щоденно, за графіком, одноразово).
4. Умови перевірок якості послуг (виробником, споживачем, контролюючим органом тощо).

Процес оцінювання проходить три стадії [8]:

- системне оцінювання – під час якого житлово–комунальне господарство розглядається як система, сукупність ступенів якості якої дозволяє визначити рівень досягнутої якості ;
- експертне оцінювання - групою спеціалістів, що роблять експертний висновок;
- розрахункове оцінювання – розрахунок ступеня якості і проведення якісних натурних випробувань конкретного об'єкту ЖКГ.

Для отримання результатів по оцінці послуг необхідно розробити показники, що характеризують забезпечення населення послугами ЖКГ. Досить часто в якості такого показника можна використати нормативні вимоги до цих послуг.

Після цього визначаємо коефіцієнти по забезпеченню населення окремими послугами ЖКГ – K_{zi} :

$$K_{zi} = \Phi_{zi} / N_{zi};$$

де: $i=1 \dots n$ (де n – кількість послуг ЖКГ, які враховуються при визначенні якості роботи підприємств ЖКГ).

Φ_{zi} – фактичне значення забезпечення i -ю послугою ЖКГ;

N_{zi} – нормативне значення забезпечення i -ю послугою ЖКГ.

До послуг, які можна вже сьогодні враховувати при визначенні якості роботи організацій ЖКГ, слід віднести:

- забезпечення теплом;
- забезпечення електроенергією;
- забезпечення холодною водою;
- забезпечення гарячою водою;
- забезпечення газом;
- робота ліфтів;
- вивезення побутових відходів та ін.

Крім того необхідно ввести коефіцієнти V_i , які враховують вагомість i -тої послуги, оскільки послуги мають різне значення для життєзабезпечення населення.

Величини V_i визначаються експертним шляхом.

Тоді узагальнений показник якості ($K_{я}$) для окремого підприємства ЖКГ розраховується за наступною формулою:

$$K_{я} = (\sum K_{zi} \times V_i) / (\sum V_i).$$

Впровадження системи оцінки якості надання послуг надає можливість контролювати роботу підприємств ЖКГ і впливати на них. А керуючи якістю послуг ЖКГ, ми тим самим керуємо якістю життя населення, виконуючи головну задачу розвитку сучасного суспільства.

Література

1. Оловачук В.П. Управление качеством жилищно-коммунальных услуг мегаполиса. Санкт-Петербург. 2007 год.
2. Соціо·Поліс. Центр соціальних технологій. «Стан міського житлово-комунального господарства в Україні та перспективи його реформування очима громадян». Звіт про соціологічне дослідження – Київ 2009 рік.

3. В. Захожа, О. Кучеренко, О. Гуменюк. Голос громадськості. Аналітичний звіт №1. Задоволення міст Алчевська, Коломиї, Комсомольська, Луцька, Чернігова, Макіївки рівнем надання послуг (порівняльний аналіз) – Київ 2005 рік.
4. А.В. Григорович. Методичні положення щодо аналізу розвитку житлово-комунальних послуг. Економіка галузей виробництва. (www.univer.km.ua).
5. Журнал: Житлово - комунальне господарство України. 6(12) липень – серпень 2009 року.
6. Колесникова А.А. Применение методов и средств управления качеством на основе международных стандартов серии ISO 9000 при выполнении инновационных проектов / Колесникова А.А., Колесникова Т.Г., Степанов С.М. Методические рекомендации / Министерство образования Российской Федерации – М., 2002 г. – 68с.
7. Методические указания по проведению деловой игры «Разработка комплексного плана повышения качества содержания жилищного фонда». Кукса В.П., Крумелис Ю.В. /Министерство жилищно – коммунального хозяйства УССР. Киев 1987 г.
8. ЖКХ и строительство 5/2007 (www.dorkomstroy.ru; info@dorkomstroy.ru)

Аннотация

Рассмотрены самые актуальные проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и причины их возникновения. Предложены методы оценки качества жилищно-коммунальных услуг и уровня удовлетворения ими потребностей населения.

Annotation

The article represents main actual problems in housing – utilities industry and main reasons of their origin. Also suggested methods of valuation the quality housing – utilities services and the level of satisfaction made by them.