

УДК 332.8

Потапова Н.Н.

кандидат экономических наук,
доцент кафедры экономики предприятий
Приазовского государственного технического университета

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В АСПЕКТЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РЕГИОНА

Статья посвящена изучению особенностей формирования системы управления качеством на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Выделена специфика оценки качества в сфере ЖКХ, обоснована его роль в повышении эффективности функционирования ЖКХ. Рассмотрены особенности адаптации международного стандарта качества для сферы ЖКХ.

Ключевые слова: эффективность, качество, система управления качеством, жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные услуги, регион.

Потапова Н.М. УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В АСПЕКТІ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА РЕГІОНУ

Стаття присвячена вивченню особливостей формування системи управління якістю на підприємствах житлово-комунального господарства. Виділена специфіка оцінки якості у сфері ЖКГ, обґрунтовано його роль у підвищенні ефективності функціонування ЖКГ. Розглянуто особливості адаптації міжнародного стандарту якості для сфери ЖКГ.

Ключові слова: ефективність, якість, система управління якістю, житлово-комунальне господарство, житлово-комунальні послуги, регіон.

Potapova N.N. QUALITY MANAGEMENT AS A TOOL FOR ENHANCING EFFICIENCY OF HOUSING AND UTILITIES SECTOR

The article analyses the peculiar features of forming a quality management system at the companies providing housing and utilities services. The specifics of quality assessment in housing and utilities sector have been identified, its role in enhancing efficiency of housing and utilities services has been proved. The author considered the questions of adaptation of international quality standard as applied for housing and utilities sector.

Keywords: efficiency, quality, quality management system, housing and public utility, housing and public utility services, region.

Постановка проблеми. Жилищно-комунальне господарство України, будучи системою жизнеобеспечения каждого региона, одновременно является наиболее ресурсоемкой и убыточной сферой хозяйственного комплекса. Дальнейшее его развитие объективно требует существенного повышения эффективности хозяйственной деятельности.

При этом в жилищно-коммунальной сфере эффективность результатов выражается степенью удовлетворения потребностей населения и реализации интересов. Поэтому основой стратегического развития жилищно-коммунального комплекса Украины должно стать внедрение в его сферу системы управления качеством. Решение этой задачи может быть обеспечено только на региональном уровне хозяйствования [1].

Анализ последних исследований и публикаций. Вопросам развития и повышения эффективности ЖКХ Украины посвящены работы таких ученых, как В.Н. Амитан, Т.Н. Качала, Г.И. Онищук, В.И. Чиж и др. [1-4 и др.]. Однако вопросам управления качеством в сфере ЖКХ до настоящего времени уделяется недостаточно внимания.

Целью статьи является изучение особенностей внедрения системы управления качеством на предприятиях ЖКХ.

Изложение основного материала исследования. Спецификой рынка жилищно-коммунальных услуг является то, что на нем происходит купля-продажа услуг, а не продуктов труда, имеющих материальную форму. Под услугой в общем случае мы понимаем действие, результатом которого является полезный эффект для потребителя. В сфере жилищно-коммунальных услуг этот полезный эффект заключается в создании максимально комфортных условий для жизнедеятельности населения. В связи с этим сущность категории «качество» в сфере ЖКХ имеет определенную специфику и не может измеряться

теми же показателями, что и качество материального продукта.

Для оценки качества услуг ЖКХ можно предложить следующие показатели: бесперебойность предоставления услуг; соответствие предоставляемых услуг нормативным показателям (жесткость воды, давление воды в сетях, температура подогрева воды, температура воздуха в помещениях и т. д.); частота аварийных ситуаций в сфере предоставления услуг; сроки устранения аварийных ситуаций; соблюдение графиков и сроков проведения планово-предупредительных ремонтов; оперативность реагирования на претензии и жалобы потребителей [5].

Система управления качеством на предприятиях ЖКХ представляет собой комплексную систему управления деятельностью предприятия, которая обеспечивает предоставление жилищно-коммунальных услуг высокого уровня качества при оптимальном уровне и соотношении затрат для максимального удовлетворения требований.

Внедрение системы управления качеством в сфере ЖКХ прежде всего требует применения стандартов серии ISO 9000-2001. Эти стандарты могут быть включены непосредственно в производственные процессы и сферу управления и будут способствовать установлению четких требований к системам обеспечения качества. Однако применение методической основы стандартов серии ISO 9000-2001 для построения системы управления качеством в сфере ЖКХ требует соответствующей адаптации, что обусловлено спецификой предприятий отрасли.

Для адаптации международного стандарта качества для сферы жилищно-коммунального хозяйства целесообразно выделить следующие фазы жизненного цикла:

- анализ требований потребителей к жилищно-коммунальным услугам;
- проектирование и разработка услуг и работ;

- закупки;
- производство и обслуживание;
- измерение и мониторинг;
- устранение выявленных несоответствий и улучшение качества [2, с. 317].

Работа по внедрению системы управления качеством на предприятиях ЖКХ должна начинаться с процессов, связанных с потребителями жилищно-коммунальных услуг. Прежде всего, необходимо провести анализ требований к результатам услуг и к процессу обслуживания, которые закреплены нормативно-законодательной базой и стандартами.

В зависимости от уровня потребности в жилищно-коммунальных услугах требования к ним делятся на следующие уровни:

- первый уровень – минимальный, обеспечивающий безопасные условия проживания при отсутствии угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан;
- второй уровень – обеспечение комфортных условий проживания: лифт, упорядоченные придомовые и внутридомовые территории и т.п.;
- третий уровень – обеспечение престижных условий проживания: экологическая безопасность, отсутствие шума, наличие гаражей и возможность получения дополнительного комплекса услуг.

Под проектированием требований следует понимать процесс перевода требований в характеристики услуги, а под разработкой – процесс, определяющий деятельность по выпуску продукции (оказанию услуги).

Исходными данными для проектирования и разработки являются требования действующих внешних и внутренних нормативно-правовых документов. В частности, для определения объемов работ по техническому осмотру и санитарного осмотра домов используются нормативы периодичности работ, а также данные технических паспортов об обслуживаемом жилищном фонде. Основой для определения объемов ремонтных работ являются результаты технических осмотров и обследований.

В соответствии с процессным подходом необходимо определить и зарегистрировать входные критерии процесса для обеспечения основы формулирования требований, которые будут применяться при верификации и валидации выходов.

Верификация является обязательной процедурой, которая должна проводиться на каждой стадии проектирования и разработки с целью проверки результатов или параметров услуги на соответствие исходным, запланированным параметрам. Для верификации выходы следует задокументировать и оценить относительно входных требований и критериев приемки. Это позволит повысить общую результативность и эффективность процесса.

Валидация, в свою очередь, охватывает этапы имитирования и испытания. В частности, валидация необходима при внедрении новых технологий, оборудования, трубопроводов. Эта процедура необходима, в частности, для продукции, к которой предъявляются критические (особые) требования безопасности, и в случаях, когда верификация невозможна. Именно на этапе проектирования и разработки жилищно-коммунальных услуг закладываются существенные аспекты качества и регламентирующие требования: безопасность, технические характеристики и надежность. Основой при формировании системы повышения качества жилищно-коммунальных услуг является паспортизация жилищного фонда [2, с. 319-320].

Результатами проектирования услуг должны стать документированный перечень услуг, объемы

работ в натуральных показателях, а также инструкции, внутренние стандарты, регламентирующие процесс обслуживания.

В сфере эксплуатации жилищного фонда производству и реализации услуг предшествует фаза закупки. Фаза закупки – это процесс, начинающийся в момент выявления материально-технических потребностей для разработки и реализации услуги. Продукция, приобретаемая для реализации услуг, не должна ухудшить их качество и должна соответствовать всем требованиям. Для того чтобы гарантировать выполнение этих условий, следует планировать и осуществлять плановые закупки при надлежащем управлении, которое предусматривает оценку и выбор современных материалов и надежных поставщиков, регламент оформления документации на закупку и проверку закупленной продукции.

Особенностью финансового обеспечения предприятий ЖКХ является получение ими бюджетных дотаций [3, с. 354-362]. Учитывая это, особую актуальность приобретает организация закупок по системе городского заказа. В настоящее время этот процесс осуществляется предприятиями самостоятельно в децентрализованном режиме, что не способствует снижению материальных затрат. В связи с этим целесообразным было бы введение закупок по результатам открытого конкурса. В этом случае городской заказ будет направлен на выбор более выгодных поставщиков, обеспечивая тем самым эффективность расходования бюджетных средств. Использование системы городского заказа на основе конкурсного отбора будет способствовать более полному выполнению требований и запросов потребителей, повышению уровня их удовлетворения.

Особого внимания требуют взаимоотношения «поставщик (исполнитель) – потребитель» в том случае, когда исполнителем услуги выступают городские эксплуатационные предприятия. Внедрение системы управления качеством на этом уровне допускает формирование новой корпоративной культуры (при сохранении коллективного стиля работы) и сотрудничество подразделений.

Фаза производства жилищных услуг и обслуживания жилого фонда имеет определенную специфику. При этом предусматривается выполнение работ и оказание услуг по содержанию и ремонту жилищного фонда, а именно: проведение текущего ремонта, аварийного обслуживания, подготовки жилищного фонда к сезонной эксплуатации, осуществление санитарной уборки и очистки общего имущества жилого дома и придомовых территорий, а также выполнение дополнительных работ по заказам и за счет потребителей.

Для каждого вида работ по содержанию и ремонту жилищного фонда должна применяться обычная технология выполнения работ, в которую включаются: состав операций; последовательность выполнения операций; применяемые материалы, инструмент, приспособления, механизмы.

Технология выполнения работ должна предусматривать применение наиболее эффективных методов и способов выполнения работ, основанных на использовании:

- современных долговечных и экологических чистых материалов, срок службы которых должен быть не менее 15-20 лет, а качество материала – не ниже, чем качество ремонтируемого элемента конструкции или инженерной системы дома;
- машин, механизмов, электрифицированного инструмента, обеспечивающих минимизацию затрат ручного труда с учетом проведения работ в условиях эксплуатируемого дома [3, с. 286-289].

В целом по системе можно отметить устойчивую тенденцию к расширению перечня платных услуг, предоставляемых населению. Кроме традиционных работ по профилактическому ремонту жилищно-эксплуатационными службами выполняется установка приборов учета воды в квартирах, металлических дверей, замена канализационных и водопроводных труб на полипропиленовые, ремонт жилых помещений, кровель и другие работы. В связи с этим, с целью привлечения заказов от населения в местной прессе, следует публиковать информацию о видах услуг, действующих тарифах, порядке расчетов за них. Приемка выполненных работ, подтверждение объемов работ и оговоренного в договоре уровня качества должна оформляться актом с подписью потребителя.

Система измерения и мониторинга производства жилищно-коммунальных услуг является источником фактических данных для улучшения их качества. Субъектами такой оценки являются потребители и руководство организации.

Можно выделить следующие направления измерения и оценки производства услуг ЖКХ:

1. Измерение и мониторинг процессов. В рамках этого направления предприятиям следует определить методы измерения, позволяющие получить объективные данные для оценки качества. Объектами измерения процессов могут быть:

- время реагирования на запросы потребителей;
- продолжительность выполнения услуг (для сферы ремонта жилищного фонда);
- бесперебойность предоставления услуг;
- результативность работы сотрудников предприятий;
- сокращение непроизводственных затрат и др.

Объекты измерения процессов могут быть объектами постоянных текущих улучшений качества, а также объектами стратегических проектов, направленных на повышение качества. Они должны демонстрировать способность системы управления качеством достигать запланированных результатов.

2. Измерение и мониторинг продукции. В рамках этого направления предприятиям ЖКХ следует разрабатывать требования к измерению своих услуг. В соответствии с ДСТУ ISO 9004-2001 можно выделить следующие методы контроля характеристик услуг:

- визуальный – заключается в осмотре домов и оборудования;
- аналитический – заключается в проверке документации: договоров, актов приема выполненных работ, записей в журналах диспетчерской службы;
- инструментальный – предусматривает измерение с помощью приборов, а также проверку температурного режима в помещениях, температуры и давления воды.

3. Измерение и мониторинг уровня удовлетворения потребителей. Это направление базируется на сборе информации о потребителях. Сбор такой информации может проводиться как в активной, так и в пассивной формах. Руководству предприятий ЖКХ необходимо использовать все источники информации о потребителях, разработать действенные методы сбора такой информации. Ключевое значение здесь имеет удобство ее предоставления для потребителей. Также необходимо разработать эффективные методы анализа и использования такой информации в целях повышения качества услуг, а также методы кон-

троля. Можно выделить необходимые виды информации о потребителях:

- сегментация потребителей и пользователей услуг ЖКХ по разным критериям;
- удовлетворенность потребителей условиями проживания;
- перспективные потребности рынка в услугах ЖКХ;
- требования и ожидания потребителей.

Обратная связь с потребителями должна изучаться поставщиками регулярно. Предприятиям следует использовать открытые источники информации, а также проводить собственные опросы потребителей. Формами таких опросов могут быть жалобы и обращения потребителей, анкетирование, непосредственное общение с потребителями, беседы с целевыми группами. Учитывая двойное подчинение предприятий ЖКХ, ключевую роль в этом должно сыграть реформирование городской диспетчерской службы, которая должна стать единым организующим центром [5].

Формирование системы управления качеством в сфере ЖКХ предполагает выделение скрытых и активных жалоб населения. Со скрытыми жалобами население обычно не обращается на предприятия ЖКХ, считая обращение бесполезным. Эти проблемы носят менее острый характер, их решение может быть отложено, но в дальнейшем они могут стать поводом для подачи потребителем заявки или активной жалобы. Своими обращениями на предприятие ЖКХ потребители обычно требуют немедленного устранения неисправностей в инженерных сетях (аварий). В отличие от заявок, активные жалобы являются наиболее сильной формой выражения неудовлетворения потребителей. Если обращение к поставщикам услуг не приносит результата, потребитель переносит его в вышестоящие инстанции. Такой инстанцией и должна стать городская диспетчерская служба, наделенная соответствующими полномочиями и ответственностью.

Выводы. Таким образом, внедрение системы управления качеством на предприятиях ЖКХ будет способствовать сокращению обращений потребителей в связи со своевременным проведением профилактических работ, а в перспективе – доведению их до нулевого уровня. С другой стороны, это повысит внутреннюю результативность и эффективность деятельности предприятий ЖКХ, а также уровень удовлетворения потребителей.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Амитан В.Н. Формирование эффективного организационно-экономического механизма ресурсосбережения в жилищно-коммунальном хозяйстве Украины / В.Н. Амитан, Н.Н. Потапова // Экономика и право. – 2002. – № 2(3). – С. 5-10.
2. Качала Т.М. Житлово-комунальне господарство в системі міського комплексу [Текст] / Т.М. Качала ; М-во освіти і науки України, Черкаський держ. технолог. ун-т. – К. : Наукова думка, 2008. – 416 с.
3. Онищук Г.І. Проблеми розвитку міського комплексу України: теорія і практика : монографія [Текст] / Г.І. Онищук. – К. : Наук. світ, 2002. – 439 с.
4. Чиж В.І. Формування економічно обґрунтованих тарифів на житлово-комунальні послуги / В.І. Чиж // Економіст. – 2007. – № 8. – С. 49-51.
5. Потапова Н.М. Стратегічний аспект управління житлово-комунальним господарством регіону / Н.М. Потапова // Маркетинг: теорія і практика : збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – Луганськ. – 2013. – № 19. – С. 149-154.