

Ігор В. Алексєєв, Наталія В. Мороз
ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ
ЖИТЛОВИМ ФОНДОМ

У статті запропоновано комплексний метод оцінювання ефективності управління житловим фондом, який містить три складові: економічну ефективність, соціальну відповідальність управителя і характеристику технічних наслідків діяльності управителя з управління багатоквартирним будинком. Це дозволяє об'єктивно та комплексно проаналізувати рівень досягнення встановлених цілей системи управління житловим фондом.

Ключові слова: ефективність управління; житловий фонд; оцінювання ефективності; послуги з управління.

Форм 5. Рис. 1. Табл. 1. Літ. 13.

Ігорь В. Алексеев, Наталья В. Мороз
ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ
ЖИЛИЩНЫМ ФОНДОМ

В статье предложен комплексный метод оценки эффективности управления жилищным фондом, который содержит три составляющие: экономическую эффективность, социальную ответственность управляющего и характеристику технических последствий деятельности управляющего по управлению многоквартирным домом. Это позволит объективно и комплексно проанализировать уровень достижения поставленных целей системы управления жилищным фондом.

Ключевые слова: эффективность управления; жилищный фонд; оценка эффективности; услуги по управлению.

Igor V. Aliexsieiev¹, Nataliia V. Moroz²
EFFICIENCY EVALUATION IN HOUSING FUND MANAGEMENT

The article suggests a complex evaluation method for efficiency of housing fund management. This method contains three components: economic efficiency, manager's social responsibility and technical features of manager's activity on multiapartment buildings management. It enables objective and complex analysis of the level of the goals achievement by housing fund management system.

Keywords: management efficiency; housing fund; efficiency evaluation; administration service.

Постановка проблеми. Проблема утримання наявного житлового фонду в належному стані, його ефективна експлуатація, збереження та розвиток залишається на сьогодні невирішеною. Незадовільний технічний стан значної частини житлового фонду країни, низька енергоефективність багатоквартирних житлових будинків, пасивне ставлення співвласників до спільного майна потребують невідкладних змін. Враховуючи досвід європейських країн, впровадження ефективної системи управління житловим фондом можливе шляхом залучення професійних управителів у цю сферу. Оскільки саме професійне управління може забезпечити належне планування необхідних заходів, визначення джерел їх фінансування, залучення інвестицій та ефективне використання наявних ресурсів для збереження і розвитку житлового фонду України.

Для власника величезне значення має ефективність управління об'єктом житлового фонду, оскільки ринкова вартість окремої квартири частково визначається станом об'єкта загалом та рівня надання в ньому житлово-кому-

¹ National University "Lviv Polytechnics", Ukraine.

² National University "Lviv Polytechnics", Ukraine.

нальних послуг. З іншого боку, у високій ефективності управління об'єктом житлового фонду прямо зацікавлені й професійні управителі, оскільки від цього залежать їхня професійна репутація. Інтереси співвласників будинку та управителів щодо ефективності управління повністю збігаються, але потрібно чітко визначити критерії цієї ефективності.

Аналіз останніх публікацій. Питання оцінювання ефективності управління розглядалися такими науковцями, як О.А. Барабан [4], С.О. Борисевич [5], П.В. Ворона [6], А.В. Крамаренко [10], В.Г. Сєвка [13], Н.Ю. Христенко [13] та ін.

Незважаючи на значну чисельність напрацювань у цій сфері, недостатньо дослідженим залишається питання оцінювання ефективності управління житловим фондом.

Метою дослідження є розробка методу оцінювання ефективності управління житловим фондом.

Основні результати дослідження. Виходячи з найпоширенішого тлумачення, «ефективність управління — це результат, зіставлений із витратами на його досягнення (причому витрати включають як прямі витрати на систему управління, так і витрати на реалізацію управлінських рішень)» [8, 230]. Багато науковців [2; 3; 11] під ефективністю розуміють співвідношення ефекту і витрат у певній сфері діяльності. Ми вважаємо, що дане визначення є неповним, оскільки враховує лише фінансовий аспект управління.

П. Ворона визначає ефективність управління як повне досягнення реальної та соціально-конкретної управлінської мети за мінімальних витрат ресурсів та управлінської енергії в оптимальний термін з урахуванням обставин зовнішнього та внутрішнього характеру [6].

Достатньо повне визначення ефективності управління подають О.А. Барабан і В.В. Ільїнський, зазначаючи, що ефективність управління — це відношення загальних результатів діяльності менеджерів — забезпечення раціональної побудови об'єкта управління, своєчасної розробки необхідних рішень та їх втілення, досягнення поставлених цілей, реалізації потенційних можливостей організації за оптимального використання ресурсів і з врахуванням ринкових потреб — до витрат, пов'язаних з отриманням результатів і функціонуванням апарату управління [4].

Закордонні автори (Д. Гібсон, Д. Іванцевич, Д. Доннелі) визначають ефективність як ступінь:

- досягнення цілей організації;
- узгодженості інтересів;
- гнучкості та вміння адаптуватися до зовнішнього середовища [7, 37].

Новітні тенденції менеджменту свідчать про найбільшу актуальність останнього підходу, але можливості вимірювання ефективності в цьому аспекті дуже обмежені [10, 195].

Схожої думки дотримується А. Рачинський [12], який відзначає, що поняття ефективності відображає відношення різних аспектів діяльності:

- результату і витрат;
- результату і цілей;
- результату і потреб;

- результату і цінностей.

В.Г. Сєвка і Н.Ю. Христенко [13, 170–171] узагальнюють підходи до визначення поняття ефективність наступним чином:

1. Традиційний підхід:

1.1) «витратний» (вимірювання витрат та їх результатів);

1.2) «ресурсний» (співвідношення результатів до затрачених ресурсів).

2. «Цільовий» (відношення мети і теоретичної можливості).

3. Підхід «зацікавлених сторін» (розглядає ефективність як ступінь задоволеності процесом його учасників, при цьому задоволеність залежить від ступеня реалізації інтересів учасників у процесі функціонування підприємства).

4. Підхід «відповідності еталону» (зіставлення власних показників ефективності з еталонними в аналогічній галузі).

Визначити результат управління й оцінити зумовлений ним ефект дуже складно. Насамперед, потрібно виокремити критерії, на основі яких можна було б виміряти ефективність управління.

Критерії ефективності являють собою ознаки, сторони, прояви управління, аналізуючи які можна визначати рівень і якість управління, його відповідність потребам та інтересам суспільства.

С.О. Борисевич стверджує, що цілком очевидним є запозичення основних фундаментальних концепцій поняття «ефективність управління» із галузі економічної теорії, яка розрізняє два види ефективності: економічну й соціальну. Економічна ефективність характеризується відношенням отриманого результату до витрат. Соціальна ефективність — міра задоволення попиту населення (споживачів, замовників) на товари і послуги [5, 179].

Погоджуємось із твердженням С.О. Борисевича [5] та пропонуємо оцінювати ефективність управління житловим фондом шляхом розрахунку економічної ефективності та соціальної відповідальності управителя. При цьому вважаємо за доцільне розглядати соціальну відповідальність управителя за управління житловим фондом як рівень задоволення співвласників багатоквартирного будинку (споживачів) наданими послугами.

Говорячи про економічну ефективність і соціальну відповідальність, слід зазначити, що система управління житловим фондом повинна спрямовуватися на досягнення певних цілей, а саме: 1) економічної, яка з точки зору співвласників багатоквартирного будинку має полягати в ефективному використанні коштів споживачів на утримання та поліпшення житлового фонду, а з точки зору управителя, який здійснює виробничу діяльність з надання послуг у житлово-комунальному секторі, приносити дохід; 2) соціальної — максимального задоволення потреб споживачів житлово-комунальних послуг; 3) технічної цілі — забезпечення підтримання та поліпшення технічного стану житлового фонду. Тому поряд з економічною ефективністю і соціальною відповідальністю слід розглядати та оцінювати технічні наслідки реалізації діяльності управителя з управління багатоквартирним будинком.

Можна запропонувати розраховувати економічну ефективність управління житловим фондом за формулою:

$$E_{Ye} = \frac{ЧП}{Вы}, \quad (1)$$

де $E_{Уе}$ – економічна ефективність управління, грн чистого прибутку / грн. витрат; $ЧП$ – чистий прибуток управителя, тис. грн; $Ву$ – річні поточні витрати на управління багатоквартирним будинком, тис. грн.

Витрати на управління багатоквартирним будинком, відповідно до ст. 12 Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», включають [1]:

1) витрати на утримання, реконструкцію, реставрацію, проведення поточного і капітального ремонтів, технічного переоснащення спільного майна у багатоквартирному будинку;

2) витрати на оплату комунальних послуг стосовно спільного майна багатоквартирного будинку;

3) витрати на сплату винагороди управителю в разі його залучення;

4) інші витрати, передбачені рішенням співвласників або законом.

У зазначеному законі у п. 1 ст. 12 дещо укрупнено і неточно визначено витрати на управління багатоквартирним будинком, оскільки витрати на утримання є поточними. Натомість витрати на реконструкцію, реставрацію, проведення поточного і капітального ремонтів, технічного переоснащення спільного майна мають характер одномоментних і не можуть сумуватися з поточними інакше, ніж через дисконтування.

З урахуванням зазначеного зауваження у формулі (1) ми пропонуємо розглядати лише поточні річні витрати, що визначають можливе отримання прибутку упродовж року. Рік обираємо за загальноприйнятою практикою визначення економічного ефекту в розрахунку на річний обсяг виробництва товарів чи послуг. Отже, до поточних річних витрат мають належати витрати на утримання спільного майна у багатоквартирному будинку з п. 1 ст. 12, витрати на оплату комунальних послуг стосовно спільного майна багатоквартирного будинку (п. 2 тієї ж статті), витрати на сплату винагороди управителю (п. 3 тієї ж статті), лише поточні витрати з інших витрат, передбачених рішенням співвласників або законом (п. 4 тієї ж статті). Тільки у такий спосіб буде досягнуто паритетне зіставлення отриманого за рік чистого прибутку з тими витратами, що були зроблені для виконання необхідних робіт з надання послуг співвласникам багатоквартирного будинку і забезпечення прибутковості для управителя [1].

Зазвичай соціальний ефект визначають у випадках, коли неможливо дати кількісну оцінку проведених заходів, а відповідно й неможливо розрахувати вартість як витрат, так і результатів діяльності. У пропонованому нами випадку мова йде про оцінювання соціальної значимості і, певною мірою, соціальної відповідальності управителя перед співвласниками багатоквартирного будинку, які доручили йому утримання будинку в належному стані і забезпеченні високого рівня якості житла не лише у коротко-, але й у довгостроковій перспективі.

Для розрахунку соціальної відповідальності управителя за управління житловим фондом пропонуємо формули (2) і (3), які мають надати відповідь про рівень задоволення споживачів у кількісному і в якісному аспектах:

$$E_{У\text{с}1} = \frac{K\phi}{K_{\text{пл}}}, \quad (2)$$

де $ЕУс$ — соціальна відповідальність управителя за виконання запланованих заходів з управління багатоквартирним будинком, частка од.; $Кф$ — кількість послуг, фактично наданих, найменувань (позицій плану); $Кпл$ — запланована кількість послуг, найменувань (позицій плану).

Оптимальне значення цього показника становить не менше одиниці, оскільки споживачі повинні забезпечуватись послугами у необхідному (запланованому) обсязі. У зв'язку з непередбачуваними обставинами можливе і перевиконання планових показників. Проте непередбачувані обставини призводять, як правило, до перевиконання заходів одного типу за рахунок недо виконання заходів інших напрямів через брак ресурсів (фінансових, трудових, матеріальних).

Оскільки соціальна відповідальність управителя має враховувати не лише кількість наданих послуг, а також їх якість, пропонуємо для оцінювання якісної складової наступну формулу:

$$ЕУ_{с2} = \frac{Кя}{Кф}, \quad (3)$$

де $ЕУс$ — соціальна відповідальність управителя за надання якісних послуг з управління багатоквартирним будинком, частка од.; $Кя$ — кількість послуг, наданих якісно, найменувань (позицій плану); $Кф$ — кількість послуг, фактично наданих, найменувань (позицій плану).

Оптимальне значення цього показника має дорівнювати одиниці, оскільки надані споживачам послуги мають бути якісними.

За допомогою цих двох формул пропонуємо оцінювати рівень виконання управителем його основного завдання — забезпечення споживачів якісними послугами в необхідному обсязі. Оцінювання якості послуг є складним завданням, особливо через відсутність об'єктивних вимірювачів цієї якості. Тому у (3) показник $Кя$ (кількість послуг, наданих якісно) пропонуємо визначати за допомогою анкетування споживачів.

Анкетування є не найбільш точним засобом виміру якості послуг у житлово-комунальному господарстві, фле можна отримати оцінки від самих зацікавлених осіб — споживачів послуг. Вважаємо, що саме відношення кількості якісно наданих послуг до загальної їх кількості дозволить найповніше оцінити соціальну відповідальність управителя за довірений йому житловий фонд.

Технічні наслідки діяльності управителя з управління багатоквартирним будинком або житловим фондом пропонуємо розраховувати як відношення фактичної величини фізичного зносу будинку на момент його визначення до величини фізичного зносу, визначеного за результатами технічного огляду, проведеного спеціально утвореною комісією для приймання-передавання об'єкта в управління управителеві:

$$ЕУ_{т} = \frac{\Phi З_{ф}}{\Phi З_{п}}, \quad (4)$$

де $ЕУ_{т}$ — показник, що характеризує технічні наслідки діяльності управителя з управління багатоквартирним будинком, частка од.; $\Phi З_{ф}$ — фактична величина фізичного зносу будинку, %; $\Phi З_{п}$ — величина фізичного зносу будинку, зафіксованого при передаванні будинку в управління управителеві, %.

Під фізичним зносом конструкцій, технічних пристроїв і будинків у цілому мається на увазі втрата ними первісних техніко-експлуатаційних показників (міцності, стійкості, надійності тощо) внаслідок дії природно-кліматичних, технічних факторів та життєдіяльності людини.

Величина фізичного зносу характеризує ступінь погіршення технічних і пов'язаних з ними експлуатаційних показників будинків (конструкцій, технічних пристроїв) порівняно з первісними і виражається співвідношенням вартості об'єктивно необхідних робіт для усунення ознак фізичного зносу до вартості їх відтворення.

Відповідно до СОУ ЖКГ 75.11–35077234. 0015:2009, затвердженого Наказом Міністерства з питань житлово-комунального господарства України від 03.02.2009 № 21 [9], величина фізичного зносу житлового будинку визначається за формулою:

$$\Phi Z = \sum_{e=1}^{e=m} \Phi_e \times u_e / 100, \quad (5)$$

де ΦZ – величина фізичного зносу будинку, %; Φ_e – величина фізичного зносу окремих елементів будинку (конструкцій, інженерного обладнання), %; u_e – питома вага елементу будинку в загальній вартості його відтворення, %; m – загальна кількість окремих елементів будинку.

Питома вага елементів у вартості відтворення будинку приймається згідно з укрупненими показниками вартості відтворення будинку відповідно функціонального призначення, затвердженими законодавчо, а стосовно елементів, для яких відсутні затверджені показники – за кошторисною вартістю [9].

Запропонована формула (4) враховує умови експлуатації, в яких перебуває оцінюваний будинок. Якщо умови експлуатації відповідають нормативним потребам у часі щодо проведення технічного обслуговування і поточного ремонту, а будинок підтримується у належному експлуатаційному стані, то фактична величина фізичного зносу будинку та величина, зафіксована при передаванні об'єкта в управління управителеві, збігаються. Тобто, оптимальне значення даного показника не повинно перевищувати 1.

Можна зробити висновок, що чим кращі умови експлуатації житлового будинку – тим менший рівень фізичного зносу і тим довший термін експлуатації будинків. Тому необхідно прагнути до підвищення якості управління об'єктами житлового фонду, що дозволить значно знизити рівень їх фізичного зносу і тим самим істотно збільшити вартість.

Наведемо приклад оцінювання ефективності управління житловим фондом, вихідні дані згруповано в табл. 1.

Таблиця 1. Вихідні дані для розрахунку ефективності управління багатоквартирним будинком (108 квартир), авторська розробка

Показники	ЧП	Ву	Кпл	Кф	Кя	ΦЗп	ΦЗф
	тис. грн		найменувань (позицій плану)			%	
Значення показника, станом на 01.01.2015	2,5	163,8	21	21	19	48	45

Розрахунки за наведеними вихідними даними дозволили отримати такі результати.

Економічна ефективність $E_{Ye} = 0,015$ грн чистого прибутку / грн витрат. Ця оцінка показує, що на кожну гривню витрат, зроблених упродовж року на поточні потреби управління багатоквартирним будинком, припадає 1,5 коп. чистого прибутку. Такий результат слід аналізувати й оцінювати в декількох аспектах: економічному та економіко-соціальному. Економічно слід визнати таку віддачу надто низькою. Проте це вірно лише з точки зору зіставлення результату з витратами. Якби ми говорили про діяльність звичайного підприємства, тоді варто було б визнати економічну недоцільність подальшого функціонування такого підприємства. Але, по-друге, слід розглядати отриманий економічний ефект в економіко-соціальній площині, враховуючи, по-перше, додатний характер розрахованого економічного ефекту, що вже є позитивним; по-друге, зважаючи на те, що ми маємо справу не зі звичайним підприємством, діяльність якого апріорі спрямована на рентабельність, а з житловим комплексом, де ключовим є надання послуг з метою забезпечення комфортного проживання, сприяння своєчасному отриманню власниками багатоквартирного будинку комунальних послуг від спеціалізованих підприємств (постачання електроенергії, води, газу, водовідведення тощо). Саме економіко-соціальний аспект аналізу може розглядатися як такий, що не вимагає високого рівня віддачі для діяльності управителя, натомість додатне значення розрахованого показника свідчить про позитивну економічну ситуацію. Інакше кажучи, діяльність управителя можна розглядати як таку, що може надаватися на рівні нульової рентабельності, тобто головною вимогою мала б слугувати відсутність збитковості — $E_{Ye} \geq 0$.

Соціальна відповідальність управителя в кількісному вимірі становить $E_{Ус_1} = 1,0$, а за показником якості наданих послуг $E_{Ус_2} = 0,9$. Це означає, що усі заплановані послуги управителем надані, натомість їхня якість лише на 90% задовільнила власників багатоквартирного будинку.

Характеристика технічних наслідків діяльності управителя склала $E_{Ут} = 0,94$. Інакше кажучи, управитель провів низку заходів з подолання фізичного зносу окремих елементів і покращив фізичний стан житлового фонду на 6%.

Звичайно, визначення запропонованих показників не є самоцілью. Вони мають слугувати плануванню діяльності управителя, які безперечно відобразатимуть стан багатоквартирного будинку і задоволення потреб власників.

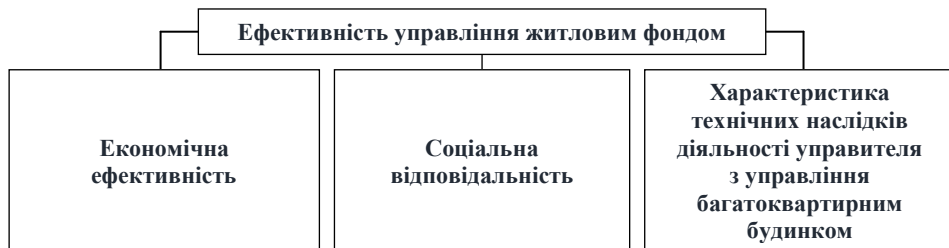


Рис. 1. Схема комплексного оцінювання ефективності управління житловим фондом, авторська розробка

Схему комплексного оцінювання ефективності управління житловим фондом зображено на рис. 1.

Як видно з рис. 1, ефективність управління житловим фондом є складною характеристикою і для того, щоб повноцінно проаналізувати діяльність суб'єкта господарювання — управителя, слід зробити вірні висновки щодо стану житлового фонду, необхідно розглядати всі показники в сукупності.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Запропонований підхід до оцінювання ефективності управління житловим фондом дозволить об'єктивно та комплексно проаналізувати рівень досягнення встановлених цілей системи управління — економічної, соціальної і технічної, що за своєю сутністю відповідає принципам ефективного управління.

Вважаємо, що для забезпечення високих результатів діяльності управителя необхідно дотримуватися не лише принципу ефективності управління, а й інших важливих принципів, в яких знаходять своє вираження основні вимоги до системи, структури, організації і процесу управління. Тому перспективою подальших досліджень може бути уточнення принципової бази управління житловим фондом.

1. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку: Закон України від 4.10.2013 № 3354 // zakon.rada.gov.ua.

2. *Анісімова О.В.* Теоретичні аспекти сутності ефективності як економічної категорії // Науковий вісник Луганського національного аграрного університету.— Серія: Економічні науки.— 2010.— №15.— С. 30—36.

3. *Бабицька О.О.* Ефективність управління прибутком сільськогосподарських підприємств // Облік і фінанси.— 2013.— №2.— С. 118—122.

4. *Барабан О.А., Лільський В.В.* Методи оцінки ефективності управління підприємством // www.confcontact.com.

5. *Борисевич С.О.* Ефективність чи якість публічного управління // Аналітика і влада.— 2012.— №6.— С. 177—180.

6. *Ворона П.В.* Теоретичні аспекти ефективності роботи органів місцевого самоврядування // Державне будівництво: Електрон. наук. вид. ХарPI НАДУ.— 2009.— №2 // www.nbuv.gov.ua.

7. *Гібсон Дж.Л., Іванцевич Д.М., Доннелі Д.Х.* Организации: поведение, структура, процессы: Пер. с англ. — 8-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2000. — 662 с.

8. Державне управління: Навч. посібник / А.Ф. Мельник, О.Ю. Оболенський, А.Ю. Васіна, Л.Ю. Гордієнко; За заг. ред. А.Ф. Мельника. — К.: Знання, 2009. — 582 с.

9. Житлові будинки. Правила визначення фізичного зносу житлових будинків: СОУ ЖКГ 75.11—35077234. 0015:2009. — [Чинний від 2009-02-03] — К.: Мінжитлокомунгосп України, 2009. — № 21. — 50 с.

10. *Крамаренко А.В.* Ефективність управління персоналом: поняття, принципи та види // Економічний простір.— 2013.— №73.— С. 194—202.

11. *Ломовських Л.О., Фатуллаєва Я.О.* Управління маркетингом та економічна ефективність виробництва продукції // Вісник Харківського національного аграрного університету ім. В.В. Докучаєва.— Серія: Економічні науки.— 2014.— №5.— С. 214—219.

12. *Рачинський А.П.* Ефективність систем управління персоналом органів державної влади // Публічне адміністрування: теорія та практика: Електронний збірник наук. праць.— 2009.— Вип. 2(2) // www.nbuv.gov.ua.

13. *Севка В.Г., Христенко Н.Ю.* Особливості оцінки економічної ефективності в сфері житлових відносин // Економіка будівництва і міського господарства.— 2010.— Т. 6, №4.— С. 167—177.

Стаття надійшла до редакції 13.11.2015.