

НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Э.В. Строилова

*Кафедра «Экономический анализ и качество»,
ФГБОУ ВПО «ТГТУ»; econa@admin.tstu.ru*

Ключевые слова и фразы: декларирование соответствия; идентификация продукции; качество; конкурентоспособность; национальный стандарт; система сертификации.

Аннотация: Применение стандартов ИСО 9000 в сфере ЖКХ у большинства руководителей и специалистов не сформировало современного предпринимательского мировоззрения, в основе которого лежит идея о том, что главное назначение системы качества состоит в обеспечении качества работ, услуг и повышении рентабельности и конкурентоспособности. Предложены механизмы, связанные с развитием национальной стандартизации, влияющие на качество услуг ЖКХ.

В настоящее время оказание услуг в области жилищно-коммунального хозяйства (**ЖКХ**), в том числе в области управления объектами недвижимости и сопровождающей инфраструктурой, относится к одному из наименее регламентированных видов хозяйственной деятельности. На рынке этих услуг нет единства требований к эксплуатации, нет единых подходов к управлению частнособственническими и арендными отношениями, к обслуживанию, ремонту и бюджетированию. Единственным мерилom качества управления остаются ощущения владельцев и арендаторов, которые могут быть довольны или не довольны услугой [1].

В целях реализации Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» [5], совершенствования и повышения эффективности работ по национальной стандартизации в области жилищно-коммунального хозяйства, приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № 502 от 19 июля 2012 г. произведена реорганизация технического комитета (**ТК**) по стандартизации «Жилищно-коммунальные услуги» (**ТК 393**) [6] и изменено его название на «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами» [2].

Организацией, на базе которой будет функционировать секретариат технического комитета – **ТК 393**, определен ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС», г. Москва) [2].

Принятое решение о реорганизации **ТК 393**, прежде всего, связано с острой необходимостью в разработке и утверждении национальных стандартов в области ЖКХ и управлении многоквартирными домами (**МКД**). Отсутствие обоснованных профессиональных основ деятельности по управлению многоквартирным домом, ведет к многочисленным злоупотреблениям со стороны лиц, осуществляющих управление МКД, а также к отсутствию взаимопонимания между этими

лицами и собственниками помещений в МКД, увеличением количества аварий и чрезвычайных ситуаций. Более того, субъекты предпринимательской и иной деятельности, прямо или косвенно связанные со сферой ЖКХ, регулярно обращают внимание на запутанность и бессистемность регулирования вопросов эксплуатации МКД, неоднозначность судебных решений по вопросам обязательности выполнения тех или иных работ. Органы местного самоуправления, отвечающие за комфортное и безопасное проживание населения в границах своих территорий, порой не могут повлиять на негативные процессы в ЖКХ. Социальная напряженность среди населения в регионах ежегодно возрастает в связи с увеличением стоимости услуг ЖКХ, однако, повышения качества при этом не происходит.

Отсутствие стандартов и правил, а также четких требований и обязательных действий не позволяет властям всех уровней контролировать ситуацию в отрасли в полном объеме.

Одной из причин, из-за которых такая ситуация стала возможной, является недостаточное внимание предприятий ЖКХ к качеству услуг, получаемых конечным потребителем (контроль качества), и, кроме того, отсутствие в ряде случаев стандартов и соглашений о качестве этих услуг. В ходе реформирования ЖКХ, которое идет уже четыре года, обнаружилось, что за управляющими компаниями никто не следит, нет никаких регламентирующих документов их деятельности. Задачей стандартов, регламентирующих качество услуг в сфере ЖКХ, является формулирование четкого набора услуг и критериев качества, понятного всем участникам этого рынка – собственникам, арендаторам и управляющим компаниям [3].

Стандарты ЖКХ необходимы для того, чтобы позволить всем сторонам сделать правильный выбор, сократить расходы на содержание штатов собственных административных департаментов и понять, как оптимизировать использование финансов.

Строго говоря, предоставляемые жилищно-коммунальные услуги могут быть признаны качественными либо некачественными лишь с установлением стандартов и соглашений о качестве услуг ЖКХ. Затем первостепенное значение приобретают способы обеспечения и механизмы контроля качества услуг в ЖКХ.

Цели перехода к саморегулированию в ЖКХ определяются тем, что в сфере управления МКД существует потребность дополнительного регулирования этой деятельности, вызванная пробелами в действующем законодательстве и отсутствием национальных стандартов. Это проблема может быть решена как путем повышения эффективности государственного регулирования, прежде всего совершенствования жилищного и смежного с ним законодательства, так и одновременным развитием саморегулирования и стандартизации в этой сфере. При этом принятие через саморегулирующие организации соответствующих обязательных для своих членов правил и стандартов, поможет эффективно решить задачу определения и унификации содержания управления в МКД на основе новой коммуникации «власть – бизнес – потребитель». Одновременно на базе принятых стандартов и правил саморегулирующих организаций могут быть сформированы базовые национальные стандарты в сфере ЖКХ и управления МКД [4].

Ожидаемый результат от реорганизации ТК 393 – установление стандартов качества и создание условий для их практического применения с целью повышения качества услуг в ЖКХ и, как следствие, более полного удовлетворения запросов потребителей. Дальнейшее расширение системы отраслевой стандартизации на рынке управления недвижимостью позволит сделать услуги в ЖКХ более профессиональными и конкурентоспособными. Они стабилизируются, благодаря чему компании начнут конкурировать между собой, пересматривая свою политику в целях оптимизации бизнес-процессов. Собственники же потребуют для себя повышенного качества услуг и приемлемого бюджетирования путем оптимизации своей избирательной стратегии.

Главная задача ТК 393 – профессионально описать все сферы деятельности по управлению многоквартирным жилищным фондом. Стандарты будут разбиты по категориям: стандарты управления, безопасности, текущей и сезонной эксплуатации МКД, документооборота [1].

Если переводить это на доступный язык, то нам необходимо законодательно закрепить ответы на широко обсуждаемые, но не имеющие единого понимания вопросы: как определить качество работы управляющей компании, в чем ответственность собственника, что такое безопасность содержания дома, какие работы в доме надо выполнять обязательно и с какой периодичностью, и так далее – вплоть до формирования прозрачной и понятной цены на жилищные услуги. Ведь сегодня у нас не только нет единого понимания того, что такое «управление многоквартирным домом», у нас отсутствует такой вид экономической деятельности в принципе.

В 2013–2014 гг. в Федеральный план стандартизации будут включены 20 основополагающих Стандартов услуг ЖКХ и управления МКД. Предложения по формированию плана национальных стандартов с учетом региональных особенностей и потребностей профессионального сообщества будут взяты за основу. От активности профессионального сообщества будет зависеть не только качество принимаемых стандартов, но и качество оказываемых услуг ЖКХ [2, 3].

Список литературы

1. Савин, К.Н. Региональный подход к формированию и развитию системы менеджмента качества в ЖКХ / К.Н. Савин // Механизация строительства. – 2011. – № 1(799). – С. 2–3.
2. Версан, В.Г. Стандартизация в сфере услуг – современное состояние и вектор развития / В.Г. Версан, И.И. Чайка, Е.А. Лежина // Сертификация. – 2012. – № 3. – С. 8–13.
3. Версан, В.Г. Эффективная сертификация и надзор, как важнейшие составляющие развития цивилизованного бизнеса / В.Г. Версан // Сертификация. – 2011. – № 1. – С. 3–8.
4. Савин, К.Н. Качество – главный приоритет России в ее будущем / К.Н. Савин // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2011. – № 7(100). – С. 8–10.
5. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.rg.ru/2002/12/27/tehreglament-dok.html>. – Загл. с экрана.
6. Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 июля 2012 г. N 502 «О реорганизации технического комитета по стандартизации “Жилищно-коммунальные услуги” (ТК 393)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70110256/>. – Загл. с экрана.

National Standards for Housing and Communal Services

E.V. Stroilova

Department “Economic Analysis and Quality”, TSTU; econa@admin.tstu.ru

Key words and phrases: certification system; competitiveness; declaration of conformity; national standards; product identification; quality.

Abstract: Application of the ISO 9000 standards in the housing sector hasn't taught the majority of managers and specialists to develop the necessary business outlook, which is based on the idea that the main purpose of the quality system is to ensure the quality of works, services and profitability and competitiveness. The mechanisms related to the development of national standards that affect the quality of housing services have been proposed.

Nationalstandards in der Wohnungs- und Kommunalwirtschaft

Zusammenfassung: Die Anwendung der Standards ISO 9000 in der Sphäre der Wohnungs- und Kommunalwirtschaft hat bei der Mehrheit der Leiter und der Fachkräfte die moderne Unternehmerweltanschauung, in deren Grundlage die Idee darüber liegt, dass die Hauptbestimmung des Systems der Qualität in der Versorgung der Qualität der Arbeiten, der Dienstleistungen und der Erhöhung der Rentabilität und der Konkurrenzfähigkeit besteht, nicht gebildet. Es sind die Mechanismen angeboten, die mit der Entwicklung der nationalen Standardisierung verbunden sind und auf die Qualität der Dienstleistungen der Wohnungs- und Kommunalwirtschaft beeinflussen.

Normes nationales dans le logement et les services publics

Résumé: L'application des normes ISO 9000 dans la sphère du logement et des services publics par la plupart des directeurs et spécialistes n'a pas formé de la conception du monde d'entrepreneur moderne à la base de laquelle se trouve l'idée de la destination principale du système de la qualité qui consiste dans l'assurance de la qualité des travaux, des services et de l'augmentation de la rentabilité et de la compétitivité. Sont proposés les mécanismes liés au développement de la normalisation nationale qui influencent sur la qualité des services du logement et des services publics.

Автор: *Строилова Элла Валерьевна* – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».

Рецензент: *Савин Константин Николаевич* – доктор экономических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».
