

ПЕРСПЕКТИВЫ НАЦИОНАЛЬНОЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

О.А. Заносиенко, К.Н. Савин

*Кафедра «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ»;
kon-savin@yandex.ru*

Ключевые слова и фразы: государственный контракт; национальные стандарты; технический комитет по стандартизации; услуги в области жилищно-коммунального хозяйства.

Аннотация: Рассмотрены создание современной отечественной нормативной базы в области услуг ЖКХ и управления многоквартирными домами, гармонизация с международными стандартами, а также обеспечение оказания качественных услуг в области ЖКХ и управления многоквартирными домами, которые позволяют проводить единую политику защиты потребителей в области вышеуказанных услуг. Даны рекомендации по формированию правил построения, изложения и оформления стандартов.

Забота о качестве продукции и услуг, предоставляемых потребителям, – одна из главнейших задач государства. На сегодняшний день существует множество инструментов, позволяющих обеспечить контроль качества. Ярким примером таких инструментов долгое время являлись СНИПы как обязательный стандарт качества и безопасности [1].

Действительно, сегодня об обязательности применения этих стандартов говорить не приходится, однако, многие крупные производители товаров и услуг предпочитают соответствовать существующим на сегодняшний день обязательным стандартам качества. В первую очередь к этому побуждают высокая конкуренция практически во всех областях бизнеса и жесткая борьба за каждого клиента.

Итак, СНИП, представляющий собой регламентирующий документ, является определенной гарантией того, что поставщик предоставит услуги максимального качества. Если говорить о СНИПах, то они регламентируют полностью все области и процессы в строительстве и капитальном ремонте.

Другой вопрос, что сегодня применение этих нормативов во многих случаях не является обязательным. И это может повлечь за собой некоторые сложные ситуации. К сожалению, далеко не каждый понимает важность стандартов, особенно это касается людей, далеких от области жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) и строительства.

Хорошо, если заказчику попались профессионалы, которые объяснят важность следования всем нормативам качества, но ведь часто бывает и обратная ситуация, – когда работники не хотят или не могут понять, что только стандарты и их инструменты могут гарантировать проведение качественного капитального ремонта. Безусловно, следование другим нормативам не обязательно влечет за собой печальные последствия, но риск таких последствий значительно возрастает.

Профессиональное сообщество считает, что необходимо следовать стандартам, чтобы иметь гарантию качественного строительства дома, качественно сделанного капитального ремонта [2].

Стандартизация является ключевым фактором поддержки государственной социально-экономической политики, способствует развитию добросовестной конкуренции, инноваций, снижению технических барьеров в торговле, повышению уровня безопасности жизни, здоровья и имущества граждан, обеспечивает охрану интересов потребителей, окружающей среды и экономию всех видов ресурсов.

В целях реализации задач, стоящих перед стандартизацией, ежегодно формируется программа разработки национальных стандартов. На примере технического комитета по стандартизации «Услуги в области ЖКХ и управления многоквартирными домами» (ТК 393) рассмотрим порядок разработки национальных стандартов и перспективы развития в обеспечении научно-технического прогресса. Дадим рекомендации по формированию правил построения, изложения и оформления стандартов.

Программа разработки национальных стандартов Российской Федерации на 2013 год предусматривает разработку национальных стандартов в области услуг жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами, за прошедшее десятилетие это впервые, по сути в такой важной во всех отношениях отрасли народного хозяйства до настоящего времени не было ни одного действующего стандарта, отвечающего требованиям времени.

При формировании Программы разработки национальных стандартов Российской Федерации на 2013 год учитывались следующие приоритетные направления [3]:

- создание доказательной базы разрабатываемых технических регламентов;
- обеспечение научно-технического прогресса в сфере услуг ЖКХ и управления многоквартирными домами;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья граждан Российской Федерации;
- защита потребителей от недобросовестных поставщиков услуг в сфере ЖКХ и управления многоквартирными домами;
- гармонизация национальных стандартов с международными стандартами.

Основанием для выполнения работ является перечень заказов на выполнение работ в 2013 году за счет средств федерального бюджета по разделу 04 «Национальная экономика» (подраздел 01 «Общэкономические вопросы», целевая статья 340 0101 «Техническое регулирование», вид расходов 012 «Выполнение функций государственными органами», статья расходов 226 «Прочие работы, услуги»).

Создание современной отечественной нормативной базы в области услуг ЖКХ и управления многоквартирными домами, гармонизация с международными стандартами, а также обеспечение оказания качественных услуг в области ЖКХ и управления многоквартирными домами позволяют проводить единую политику защиты потребителей в области вышеуказанных услуг.

Введение в действие разрабатываемых стандартов направлено на обеспечение безопасности и конкурентоспособности оказываемых услуг в сфере ЖКХ и управления многоквартирными домами, повышение качественного уровня этих услуг, а также гармонизацию отечественной нормативной базы с международными и региональными стандартами.

Разработка национальных стандартов определяется приложением к техническому заданию в соответствии с установленными этапами и сроками.

Работа осуществляется в *четыре этапа* [4].

На *первом* этапе проводится разработка первых редакций проектов национальных стандартов и направляются уведомления о начале разработки по темам. Срок выполнения работ не ранее 120 и не позднее 150 дней со дня заключения государственного контракта.

На *втором* этапе проводится разработка окончательных редакций проектов национальных стандартов и направляются уведомления о завершении публичного обсуждения по темам. Срок выполнения работ не ранее 210 и не позднее 240 дней со дня заключения государственного контракта.

На *третьем* этапе проводится утверждение проектов национальных стандартов по темам (приложение к техническому заданию). Срок выполнения работ не ранее 400 и не позднее 420 дней со дня заключения государственного контракта.

На *четвертом* этапе проводится утверждение проектов национальных стандартов по темам. Срок выполнения работ не ранее 570 и не позднее 600 дней со дня заключения государственного контракта.

Разработка проектов национальных стандартов осуществляется в соответствии с требованиями ст. 16 федерального закона «О техническом регулировании».

Исполнитель проводит анализ действующих национальных, международных (региональных), межгосударственных стандартов других стран для определения оптимальных и прогрессивных требований, которые должны быть установлены в разрабатываемых национальных стандартах. Определяется возможность гармонизации требований национальных стандартов с аналогичными требованиями международных (региональных) стандартов.

Исполнитель по замечаниям и предложениям заинтересованных организаций, поступившим в процессе публичного обсуждения, готовит сводку отзывов по каждому разрабатываемому проекту стандарта; направляет уведомление о завершении публичного обсуждения проекта национального стандарта в федеральное агентство; с учетом поступивших отзывов разрабатывает окончательные редакции проектов стандартов и, с пояснительными записками к ним, а также сводкой отзывов, направляет на экспертизу в соответствующие технические комитеты по стандартизации и, при необходимости, в научные организации федерального агентства.

Согласованную окончательную редакцию каждого проекта национального стандарта исполнитель вместе с необходимым комплектом документов (ГОСТ Р 1.2–2004, ПР 50.1.074–2004, ГОСТ Р 1.5–2004) направляет для утверждения в федеральное агентство.

На данном этапе исполнитель должен организовать научно-техническую, метрологическую, терминологическую или любую другую необходимую экспертизу проекта национального стандарта на соответствие законодательству Российской Федерации, требованиям национальных стандартов, метрологическим правилам и нормам, применяемой терминологии, правилам построения, изложения и оформления стандартов.

Построение, изложение, оформление, содержание и обозначение стандартов, а также представление для принятия стандартов осуществляются исполнителем в соответствии с основополагающими стандартами национальной системы стандартизации [5].

Исследования различных систем управления качеством позволяют сделать основной вывод, что качество жилищно-коммунальных услуг является результатом взаимодействия органов государственного управления, предприятий и организаций жилищно-коммунального комплекса. При этом в роли «исполнителя» жилищно-коммунальных услуг в сложившейся структуре жилищного фонда

и системе управления и договорных отношений выступают жилищно-эксплуатационные организации, предоставляющие «потребителю» услуги непосредственно. Таким образом, стандарты качества жилищно-коммунальных услуг должны характеризоваться конечными параметрами услуги (продукции, работы). «Потребителю» безразлично, каким образом и в результате каких действий достигаются те или иные технические, экономические и статистические показатели стандарта. В то же время его интересует устойчивое и стабильное качество услуг, которые предоставляются ему по договору. Гарантировать «потребителю» стабильное качество услуг может только сертифицированная система управления качеством, внедренная на предприятии «исполнителя».

Анализ показал, что рыночным отношениям в сфере жилищно-коммунальных услуг в полной мере соответствует система управления качеством, которую необходимо разработать на базе стандартов ИСО серии 9000 [3].

Жилищно-коммунальное хозяйство является одним из сегментов экономики государственного сектора и затрагивает интересы всего населения. Следовательно, при определении структуры национальных стандартов и их параметров необходимо рассмотреть и законодательно определить межбюджетные отношения всех уровней управления, а также разработать систему страхования в ЖКХ.

Расходы федерального бюджета на ЖКХ должны определять меру ответственности государства перед обществом в обеспечении национального стандарта качества жилищно-коммунальных услуг.

Отдельным направлением разработки стандартов является установление допустимых отклонений технико-экономических и статистических показателей стандарта:

- не влекущие уменьшения оплаты за предоставленные услуги;
- влекущие уменьшение оплаты услуг;
- определяющие право потребителя не оплачивать услуги.

Национальные стандарты качества жилищно-коммунальных услуг должны встраиваться в систему управления качеством как минимальные социальные показатели качества услуг, определяемые уровнем финансирования. Показатели качества, относящиеся к федеральным стандартам, должны иметь методику оценки, измерения либо статистического наблюдения. Национальные стандарты должны включать в себя показатели качества, устанавливаемые на более низком уровне государственного управления. Требования, предъявляемые к национальным стандартам качества жилищно-коммунальных услуг, должны стимулировать повышение уровня жизнеобеспечения населения и регулировать правоотношения исполнителя и потребителя [5].

Список литературы

1. Савин, К.Н. Анализ теории и практики реформирования жилищно-коммунального комплекса России : монография / К.Н. Савин. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. – 172 с.
2. Савин, К.Н. Формирование и развитие регионального кластера качества жизнеобеспечения : монография / К.Н. Савин. – М. : Экономика, 2009. – 228 с.
3. Герасимов, Б.И. Управление качеством / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2012. – 256 с.
4. Управление качеством: самооценка : учеб. пособие / Б.И. Герасимов [и др.]. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. – 176 с.
5. Савин, К.Н. Экономический анализ управления качеством процессов жизнеобеспечения / К.Н. Савин. – Saarbrücken (Germany) : Lambert Academic Publishing, 2011. – 199 с.

Prospects of National Standardization in Housing and Communal Services

O.A. Zanosiyenko, K.N. Savin

*Department "Economic Analysis and Quality", TSTU;
kon-savin@yandex.ru*

Key words and phrases: housing and communal services; national standards; state contract; technical committee on standardization.

Abstract: The paper explores the questions of national standardization in housing and communal services, including the issues of creating modern domestic regulatory base of apartment blocks management, meeting the international standards, ensuring the implementation of the requirements for consumer protection and measures to increase the competitiveness of these services.

Perspektiven der nationalen Standardisierung in der Wohnungs- und Kommunalwirtschaft

Zusammenfassung: Es sind die Fragen der nationalen Standardisierung in der wohnungs-kommunalen Sphäre, von der Bildung der modernen einheimischen normativen Basis der Verwaltung der Mehrfamilienhäuser, die mit den internationalen Standards harmonisierte ist und gewährleistet die Ausführung der Forderungen für den Schutz der Konsumenten der Dienstleistungen und bis zu den Maßen, die auf die Erhöhung der Konkurrenzfähigkeit dieser Dienstleistungen gerichtet sind, berührt.

Perspectives de la normalisation nationale dans l'économie d'habitat

Résumé: Sont abordés les problèmes de la normalisation nationale dans l'économie d'habitat à partir de la création de la base normative nationale de la gestion des maisons à plusieurs appartements harmonisée avec les normes internationales assurant l'accomplissement des exigences pour la protection des consommateurs des services jusqu'aux mesures adressées à l'augmentation de la compétitivité de ces services.

Авторы: *Заносиенко Ольга Анатольевна* – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество»; *Савин Константин Николаевич* – доктор экономических наук, доктор технических наук, профессор кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».

Рецензент: *Герасимов Борис Иванович* – доктор технических наук, доктор экономических наук, профессор, и. о. заведующего кафедрой «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «ТГТУ».
