

УДК 006.015.5

## СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ КАК ФАКТОР УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

**Мищенко С.В., Строилова Э.В.**

*ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет»,  
Тамбов, e-mail: kon-savin@yandex.ru*

Рассмотрены проблемы управления жилищным фондом при отсутствии баланса интересов между поставщиками услуг и потребителями. Определены причины низкой удовлетворенности качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства вследствие несоответствия представлений об обязательствах между управляющими компаниями и собственниками. Определены основные задачи, решение которых будет способствовать созданию единой национальной системы стандартизации в сфере управления многоквартирными домами. Предложены такие направления формирования стандартов в области жилищно-коммунального хозяйства: стандарты управления, стандарты безопасности, стандарты энергосбережения, стандарты текущей и сезонной эксплуатации МКД, стандарты документооборота, а также определены положительные последствия их внедрения. Приведены примеры актуализации технического комитета в условиях финансового кризиса и выполнения задач, связанных с повышением качества услуг ЖКХ при формировании института саморегулирования.

**Ключевые слова:** качество услуг ЖКХ, стандарты в сфере управления многоквартирными домами, сертификация, саморегулирование, национальные стандарты

## STANDARDS OF THE SOCIAL RESPONSIBILITY AS A FACTOR OF CONSUMER SATISFACTION

**Mishenko S.V., Stroilova E.V.**

*Tambov State Technical University, Tambov, e-mail: kon-savin@yandex.ru*

The problems of housing management in the absence of a balance of interests between the service providers and consumers are considered. The reasons of low satisfaction with the quality of services of housing and communal services in the investigation of representations of commitment mismatch between management companies and owners. The main tasks that will help to create a unified national system of standardization in the field of management of apartment buildings. Offered such directions of forming standards for housing and communal services: management standards, safety standards, energy efficiency standards, the standards of current and seasonal operation MCD, standards documents, and identified the positive effects of their implementation. The examples of the actualization of the technical committee in the financial crisis and the tasks related to improving the quality of housing services in the formation of self-regulation institute.

**Keywords:** quality of housing services, the standards in the management of apartment buildings, certification, self-regulation, national standards

Мы попытались проанализировать, почему у нас в стране практически каждый неудовлетворен качеством управления жилищным фондом. Причина в том, что управляющие компании сегодня имеют свое представление об обязательствах перед собственниками, а собственники – свое, и зачастую эти мнения диаметрально противоположны. Нужно перевести обсуждение качества жилищно-коммунальных услуг из теоретической в практическую плоскость и создать единые для всех стандарты в сфере управления многоквартирным жильем.

Назрела необходимость профессионально описать все сферы деятельности по управлению многоквартирным жилищным фондом. Ведь сегодня отсутствует не только единое понимание того, что такое «управление многоквартирным домом», но и вообще такой вид экономической деятельности.

Предполагается, что стандарты будут делиться на категории:

- стандарты управления;
- стандарты безопасности;
- стандарты энергосбережения;

- стандарты текущей и сезонной эксплуатации МКД;

- стандарты документооборота и т.д.

Несмотря на то что регулятором в деятельности предприятий ЖКХ независимо от форм собственности является рынок, не стоит забывать, что властные структуры в границах своих административных территорий несут ответственность за предоставление населению всех услуг, обеспечивающих его жизнедеятельность. Поскольку в ЖКХ пока отсутствует нормативная база создания СРО, нужно как можно скорее подготовить и подписать декларацию о взаимодействии власти, бизнеса и населения. Данный документ будет определять порядок развития сферы, выявлять лучшие и худшие управляющие компании, а фактически предоставлять прозрачную для населения информацию, позволяющую самостоятельно выбрать способ управления многоквартирными домами.

В результате внедрения стандартов с рынка уйдут недобросовестные компании-однодневки: единые прозрачные пра-

вила лишат их нечестного заработка. Соблюдение требований стандартов – для управляющей компании это серьезная ответственность и системный труд. Работая по стандартам, компания может прогнозировать свою деятельность на долгосрочный период, что дает ей экономическую устойчивость, возможность привлечения внешних инвестиций, а значит, ведет к модернизации жилищного фонда.

На сегодняшний день состояние комплекса ЖКХ является одной из главных проблем в России. Очень сложно найти компромисс в столкновении рыночных и административных подходов, между экономической целесообразностью и социальной необходимостью. А реформа ЖКХ, к сожалению, пока не принесла полноценных результатов. Большинство россиян по-прежнему недовольны качеством услуг. Несмотря на то, что в реформу ЖКХ вкладываются колоссальные средства (в 2007–2011 гг. – более 350 млрд рублей, плюс 200 млрд в 2011 году на капремонт многоквартирных домов и 100 млрд рублей на переселение из ветхого жилья), система остается в плачевном состоянии.

Изначально предполагалось, что рынок профессиональных жилищных фондов будет контролироваться государством, однако эта система оказалась неэффективной. Стало очевидно, что необходим переход к саморегулируемому рынку. Для этого в начале апреля в Госдуму внесен соответствующий пакет поправок в Жилищный Кодекс.

По новому документу управляющие компании будут обязаны вступать в СРО (саморегулирующие организации). То есть для компаний главным станет отчет не перед государством о своей работе, а перед своими же коллегами и населением. По сценарию профессиональные сообщества сами будут отфильтровывать недобросовестные управляющие компании, потому что их содержание будет невыгодно самому рынку, формировать свои стандарты и правила.

Конечно, фактор удовлетворенности потребителя играет определяющую роль, однако ни одна современная отрасль хозяйства, встроенная в рыночную экономику, не может существовать без опоры на систему управляющих стандартов, позволяющих оценить ее конкурентоспособность и обеспечить устойчивое развитие.

Это особенно справедливо для ЖКХ, которое влияет на качество жизни населения как никакая иная отрасль деятельности. Вот почему столь актуальна стандартизация услуг ЖКХ, предусматривающая разработку и принятие в России системы соответствующих национальных и отраслевых документов, гармонизированных с между-

народными стандартами по управлению качеством, экологической и промышленной безопасностью, а также со стандартами социальной ответственности управляющих (уполномоченных) компаний.

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. Стандарты ЖКХ необходимы для того, чтобы позволить всем перечисленным сторонам сделать правильный выбор и при этом соблюсти баланс интересов.

Но все это в идеале, давайте попробуем спуститься на землю и реально оценить сегодняшнее состояние дел в ЖКХ в части стандартизации управления многоквартирными домами как услуги, предоставляемой населению, которое является заказчиком своего комфортного и безопасного проживания.

Ожидаемый результат – установление национальных стандартов ЖКХ и создание условий для их практического применения с целью повышения качества услуг и, как следствие, более полного удовлетворения запросов потребителей, но для этого необходимо скоординировать действия Министерства регионального развития, Министерства образования и науки и Росстандарта с обязательным привлечением субъектов Российской Федерации. Появление программного документа в этом направлении можно будет считать уже большим успехом.

Удельный вес факторов, обуславливающих необходимость внедрения СМК в организациях (предприятиях) ЖКХ, приведен в таблице. Принято различать внешние и внутренние причины внедрения СМК. К основным внешним причинам следует отнести требования заказчика к наличию сертификата СМК, который выдан одним из «приемлемых для заказчика» органов по сертификации<sup>1</sup>.

Главное достоинство сертификации в том, что предприятие или индивидуальный предприниматель, прошедшие эту процедуру, смогут уже говорить о предлагаемых услугах и квалификации сотрудников от имени органа сертификации, который выбрали заказчики услуги, как это практикуется во всем мире.

Развитие сертификации в ЖКХ прежде всего защищает права и интересы потребителей жилищно-коммунальных услуг. Для муниципальной власти сертификация может реально повысить управляемость раз-

<sup>1</sup> Понятие «приемлемый орган по сертификации» подразумевает, что именно заказчик выбирает, сертификату какого органа по сертификации он склонен доверять.

ными видами деятельности в сфере ЖКХ. При получении государственного и муниципального заказов приоритет должен отдаваться предприятиям ЖКХ, получившим сертификат соответствия. Сертификация важна и для самих управляющих компаний. Она дает им компетентное заключение о необходимости модернизации основных средств для поэтапного повышения качества оказываемых жилищно-коммунальных услуг, а также объективную оценку профессионализма персонала и его владения нормативно-правовой базой ЖКХ. Сертификация способствует повышению знаний работников и руководителей предприятий, предоставляя пакет нормативно-правовых, методических и иных документов.

Объектом критики управляющих компаний являются их обязанности и ответственность. Но обязанности не могут быть выполнены, а ответственность не может быть реализована в связи с отсутствием нормативно-правовой базы для управляющих компаний. Сегодня отсутствуют законодательные механизмы, регулирующие движение денежных средств от населения через управляющие компании к поставщику коммунальных услуг. Стремительная демонополизация рынка по управлению многоквартирными домами привела к потере единого информационного пространства, которое позволяло осуществлять контроль и надзор за системой жизнеобеспечения со стороны государства и муниципальных образований. В настоящее время и органы местного самоуправления не имеют практически никаких полномочий в отношении деятельности управляющих компаний и рычагов влияния на недобросовестных участников рынка.

По нашему мнению, при определении методов реального повышения качества услуг ЖКХ необходимо обратить внимание на выполнение обязательных условий. Первое – передача муниципального имущества ЖКХ в управление бизнесу под контролем уполномоченных населением органов власти. И второе – разработка и применение региональных стандартов качества услуг ЖКХ с учетом географического положения.

Из обзора законодательных актов видно, что в сфере управления многоквартирными домами необходимо будет сначала разработать и утвердить стандарты и правила деятельности по управлению многоквартирными домами (согласно ЖК РФ). Затем потребуются стандарты СРО, объединяющие управляющих многоквартирными домами.

В целях реализации Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», 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 по стандартизации «Жилищно-коммунальные услуги» (ТК 393), изменено его наименование на «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами». Организацией, на базе которой будет функционировать секретариат ТК 393, определен ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС», г. Москва).

Отсутствие сегодня системы стандартизации в ЖКХ не позволяет сбалансировать интересы бизнеса, населения и власти, развитие отрасли происходит крайне медленно, существующие формы и методы государственного контроля не эффективны. Внесение изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и формирование Национального объединения управляющих недвижимостью, а также реанимация ТК 393 событие для отрасли знаковое.

#### Список литературы

1. Злобина Н.В. Модель управления стратегическими затратами в системе менеджмента качества организации // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2011. – № 3(37).
2. Савин К.Н. Качество – главный приоритет России в ее будущем // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2011. – № 7 (100).
3. Савин К.Н. Ожидаемый результат – полное удовлетворение запросов потребителей // Стандарты и качество. – 2011. – № 6.
4. Савин К.Н. Экономический анализ управления качеством процессов жизнеобеспечения. Saarbrücken (Germany): Издательский дом «Lambert Academic Publishing», 2011. – 199 с.
5. Савин К.Н. Формирование и развитие регионального кластера качества жизнеобеспечения: монография. – М.: ЗАО Изд-во «Экономика», 2009. – 228 с.

#### References

1. Zlobina N.V. Strategic cost management model in the system management organization's quality // Bulletin of the Saratov State Socio-Economic University. 2011. no. 3 (37).
2. Savin K.N. Quality – a top priority for Russia's future // National interests: priorities and security. 2011. no. 7 (100).
3. Savin K.N. Expected result – complete satisfaction consumers // Standards and quality. 2011. no. 6.
4. Savin K.N. Economic analysis of the quality management process life support. Saarbrücken (Germany): Publishing House «Lambert Academic Publishing», 2011. 199 p.
5. Savin K.N. The formation and development of a regional cluster of quality life support: monograph. Moscow: ZAO Publisher «Economy», 2009. 228 p.

#### Рецензенты:

Злобина Н.В., д.э.н., зав. кафедрой «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов;

Савин К.Н., д.э.н., профессор кафедры «Экономический анализ и качество», ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов.

Работа поступила в редакцию 27.11.2012.