

Управление качеством жилищно-коммунальных услуг

Нотенко С.Н., к.т.н., доц.
Донское С.В.
Чекановский Ю.Л.

Управление качеством жилищно-коммунальных услуг представляет собой систему государственного и внутрипроизводственного контроля за безопасностью, надежностью и соответствием техническим и санитарным требованиям предоставляемых потребителям услуг.

Услуга, и в том числе жилищно-коммунальная, - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя услуг, а также деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребности потребителя (ГОСТ Р 50646-94).

Жилищно-коммунальные услуги охватывают сферу обслуживания населения, а также других потребителей по удовлетворению материально-бытовых потребностей.

Учитывая многосторонний характер понятия качества жилищно-коммунальных услуг, заслуживает внимания, проводимые в бывшем СССР разработки в области "Отраслевой комплексной системы управления качеством" в жилищно-коммунальном хозяйстве. Следует отметить, что данная система разрабатывалась для монопольно действующих предприятий ЖКХ и являлась мотивационным фактором развития социалистического соревнования, направленного на повышение качества оказываемых услуг. Стандарты предприятия, которые положены в основу системы управления качеством, могут быть с успехом применимы в современных условиях, поскольку они устанавливали общие требования к структуре комплексной системы управления качеством, цели и задачи всех звеньев структуры, мотивацию персонала, а также общие положения системы контроля качества ремонта зданий и сооружений, предоставления коммунальных услуг, виды контроля и их назначение.

Состав задач оценки качества зависит от цели оценки, вида продукции (услуг) и её специфических особенностей, этапов жизненного цикла, условий производства и потребления, а также вида модели системы обеспечения качества.

В условиях рыночной экономики качество продукта (услуги) является основным критерием в создании и развитии конкурентной среды на рынке жилищно-коммунальных услуг.

Проведение единой технической по-

литики в области развития системы качества предоставления жилищно-коммунальных услуг должно осуществляться, основываясь на государственном регулировании через систему стандартизации этих услуг.

Систему обеспечения качества формируют международные стандарты ИСО серии 3000. Основные задачи оценки качества, решаемые в рамках системы обеспечения качества на различных стадиях жизненного цикла продукции, характеризуются этапами "Петли качества".

Главным элементом стандартизации является её идеология, поэтому сравнительная КСУКП и ИСО серии 9000 следует сделать основной вывод, что недостатком системы КСУКП является её замкнутый характер, охватывающий в основном внутрипроизводственную деятельность предприятия по управлению качеством в условиях социалистического хозяйственного механизма, данная система характеризовалась чрезмерной зарегламентированностью, в то время как идеология стандартов ИСО 9000 ориентирована на рыночные условия, на максимальную самостоятельность предприятия и учитывает рыночные взаимоотношения между партнёрами и хозяйствующими субъектами, направленные на удовлетворение потребностей потребителя. Именно в рыночных условиях начинают работать в полную силу практически все элементы "петли качества", начиная от выбора политики в области качества, эффективного применения статистических методов управления качеством, а главное, у предприятий появляется экономическая заинтересованность в постоянной работе над качеством.

Система управления качеством, являясь составной частью общей системы управления организации, должна обеспечивать достижение необходимого уровня качества предоставления жилищно-коммунальных услуг, определяемого либо требованиями нормативно-технических документов, либо условиями договора.

Жилищно-коммунальные услуги - важная составляющая часть системы жизнеобеспечения населения и достижение соответствующего качества предоставления услуг является важнейшей целью функционирования организации, входящей в систему жи-

лищно-коммунального хозяйства.

Достижение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг должно сочетаться с оптимизацией затрат на их предоставление, что обусловлено монопольным положением организаций, действующих на рынке жилищно-коммунальных услуг.

Эффективная система качества должна удовлетворять запросы и ожидания потребителя и защищать интересы поставщика (исполнителя) услуги. Хорошо структурированная система качества является надёжным средством в деле оптимизации затрат и управления качеством. Предоставление качественной услуги должно быть выгодно и способствовать сокращению рисков. Риски, в данном случае связаны со здоровьем и безопасностью людей, штрафными санкциями за неудовлетворительное качество услуги, потерей репутации и, в конечном счете, потерей бизнеса.

Жилищно-коммунальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

- отвечать строго определённым потребностям заказчика (потребителя);
- соответствовать действующим стандартам, техническим требованиям или условиям договора;
- отвечать требованиям общества (требования вытекающие из законов, инструкций, правил, кодексов, относящихся к защите окружающей среды, здоровью и безопасности населения);
- жилищно-коммунальная услуга должна предлагаться потребителю на основании экономически обоснованного тарифа;
- жилищно-коммунальная услуга должна быть выгодной для исполнителя и доступной для потребителя.

Для достижения поставленных целей исполнитель должен держать под контролем все технические, административные, экономические и человеческие факторы, влияющие на качество жилищно-коммунальной услуги. Такой контроль направлен на сокращение, устранение и, что наиболее важно, на предотвращение отказов и сверхнормативных перерывов в предоставлении жилищно-коммунальных услуг. Потребитель ЖКУ должен быть уверен в способности исполнителя предоставить услугу требуемого качества и постоянно поддерживать достигнутый уровень, а также в способности исполнителя повышать качество предостав-

ляемых жилищно-коммунальных услуг.

Гарантировать потребителю определенное качество жилищно-коммунальных услуг способна только хорошо структурированная система сертификации жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых потребителю жилищно-коммунальными предприятиями по договору. Для потребителя главное значение имеет надёжность исполнителя, экономическая доступность услуг, сокращение затрат, более полное удовлетворение потребностей и рост доверия к исполнителю.

Сертификация жилищно-коммунальных услуг - деятельность, направленная на подтверждение требований безопасности, экологических требований, технических требований посредством комплексной оценки системы управления качеством, существующей на данном предприятии.

- При сертификации проверяются, в том числе, характеристики (показатели) услуги, условия обслуживания потребителя, наличие необходимых материальных технических и трудовых ресурсов, обеспечивающих выполнение нормативных требований, законодательных и иных актов.

- Субъект сертификации (заявитель) должен иметь сертификат в соответствии с постановлением Правительства РФ от 13.08.97г. №1013 "Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации".

Качество и удовлетворённость потребителя являются важнейшими вопросами в предоставлении жилищно-коммунальных услуг в условиях экономически обусловленного роста тарифов, а также являются ключевыми вопросами реформирования жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации.

Неудача в достижении целей в области качества ЖКУ влечёт за собой неблагоприятные последствия для потребителя, исполнителя и общества в целом, предотвращение подобных неудач входит в обязанность руководителя организации "исполнителя" ЖКУ. Достижение и поддержание качества ЖКУ зависит от системного подхода к общему руководству качеством в организации "исполнителя" услуг. Достижение качества делает необходимым соблюдение принципов качества на всех уровнях в организации "исполнителя" услуг, а также постоянный анализ и улучшение созданной системы общего руководства качеством, основанной на обратной связи восприятия потребителем предоставляемых услуг.

Успешное осуществление общего ру-

ководства качеством на этапе предоставления услуги создаёт значительные возможности для:

- улучшения исполнения услуги и удовлетворения требований потребителя;
- повышения производительности, эффективности и сокращения затрат;
- получения конкурентных преимуществ путем повышения репутации организации и культуры в исполнении услуги;
- обеспечения взаимодействия людей как одной из решающих составных частей качества услуги;
- развития умений и способности персонала;
- стимулирования заинтересованности персонала повышать качество ЖКУ и удовлетворять требования потребителей.

При разработке, внедрении и улучшении системы управления качеством наиболее эффективным является процессный подход, сопровождаемый документированными процедурами. Процессный подход позволяет эффективно управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности и оптимального использования всех видов ресурсов. Принцип процессного подхода заключается в том, что выход (завершение) одного процесса образует непосредственно вход (начало) следующего процесса. Процессный подход позволяет определить контрольные точки (на стыке входов и выходов), воздействуя на которые можно осуществлять эффективное руководство системой качества, а также достигать улучшения качества ЖКУ.

Выводы:

1. 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 "потребителю" интересуют 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.

2. Из проведенных исследований вытекает, что качество жилищно-коммунальных услуг также напрямую зависит от уровня финансирования отрасли.

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

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

3. 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.

4. Федеральные стандарты качества жилищно-коммунальных услуг должны встраиваться в систему управления качеством, как минимальные социальные показатели качества услуг, определяемые уровнем финансирования.

5. Показатели качества, относящиеся к Федеральным стандартам, должны иметь методику оценки, измерения либо статистического наблюдения.

6. Федеральные стандарты должны включать в себя показатели качества, устанавливаемые на более низком уровне государственного управления.

7. Требования, предъявляемые к Федеральным стандартам качества жилищно-коммунальных услуг, должны стимулировать повышение уровня жизнеобеспечения населения и регулировать правоотношения исполнителя и потребителя.

