

УДК 615.035.4

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ЖКХ

Савин К.Н.

ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», Тамбов, Россия (392000, г. Тамбов, ул. Советская, 106), e-mail: kon-savin@yandex.ru

В статье рассматриваются вопросы о необходимости разработки национального стандарта на услуги жилищно-коммунального хозяйства, перехода к саморегулированию предприятий жилищной сферы, формирования прозрачного и доступного рынка управления многоквартирными домами. Представлены конкретные предложения по важнейшим направлениям деятельности в области стандартизации в жилищно-коммунальном хозяйстве. Определены цели стандартизации, это повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, пользующихся услугами жилищно-коммунального хозяйства, обеспечения конкурентоспособности и качества услуг. В рамках создания национального института саморегулирования (СРО) выявлены проблемы в управлении многоквартирными домами в отсутствие национальных стандартов в сфере жилищно-коммунального хозяйства и предложены механизмы, максимально учитывающие интересы потребителей. Представлен технический комитет (ТК) «Услуги в области жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами».

Ключевые слова: Национальный стандарт, жилищно-коммунальное хозяйство, качество, Жилищный кодекс, Росстандарт, ОАО «ВНИИС», ТК-393.

NATIONAL STANDARD OF HOUSING-COMMUNAL ECONOMY

Savin K.N.

Tambov State Technical University, Tambov, Russia (392002, Tambov, street Sovetskaya, 106), e-mail: kon-savin@yandex.ru

The article discusses the need to develop a national standard for housing and communal services, go to the self-regulation of business, housing sphere, forming a transparent and accessible market of apartment houses. Concrete proposals for key areas of standardization activities in the housing sector are presented. Identified the purposes of standardization, it is increasing the level of safety of life and health of people who use the services of housing and communal services, competitiveness and quality of services. As part of a national institute of self-regulation (SRO) identified problems in the management of apartment buildings in the absence of national standards in the sphere of housing and communal services and the mechanisms of the most-sensitive consumers. Presented the Technical Committee (TC) "Services in the field of housing and communal services and management of apartment buildings.

Key words: National standard, housing-communal economy, quality, Housing code, Rosstandart, "VNIIS" TK-393.

Стандарты ЖКХ – это не только минимальный перечень набора услуг, который разъясняет гражданину, что именно должна делать управляющая компания, это, прежде всего, гарант безопасного и комфортного проживания, это развитие и модернизация сферы жилищно-коммунального хозяйства, это фундамент качества жизни. Стандарты ЖКХ должны стать национальным эталоном инновационного развития, дальнейшего совершенствования и повышения конкурентоспособности. Сегодня как никогда нам нужен национальный стандарт в ЖКХ, только национальный стандарт сможет найти компромисс в столкновении рыночных и административных подходов, между экономической целесообразностью и социальной необходимостью.

(Из выступления профессора К.Н. Савина на коллегии Росстандарта 25.04.2012 г.)

История развития ЖКХ современной России начинается от указа царя Алексея Михайловича «О градском благочинии» от апреля 1649 года, где, в частности, посадским людям предписывалось «...для чинения порядку и сбережения от огня... объезжать улицы и переулки в день и в ночь без перестани... Сверх того надобно на дворе дворник, который бы ведал, кого впускать или кто куда пойдет, и всякое дворовое дело, и починки, и прочие дела ведал...» и следил за установлением режима печного отопления в избах и банях. Это первые

правила (стандарты) государственного надзора устойчивого функционирования городского хозяйства в России XVII века.

В рыночных условиях хозяйствования все большее значение приобретают вопросы повышения конкурентоспособности предприятия, основанные на трех главных критериях предоставляемых услуг: **Быстрее, Дешевле и Качественнее**. Наверное, всем без исключения хотелось, чтобы этот слоган относился к нашей многострадальной сфере экономики – ЖКХ, а мы как потребители жилищно-коммунальных услуг смогли по достоинству оценить грядущие преобразования. Пока это только мечты, но чтобы эти мечты начали сбываться, необходима политическая воля власти.

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 г.г. 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. Депутаты поддержали позицию авторов, что *механизмы саморегулирования* рассматриваются не только как гражданские институты, представляющие интересы предпринимателей, но и как важнейший элемент общей системы регулирования предпринимательской деятельности, дополняющий и/или замещающий государственное регулирование. Поэтому так важны предложения авторов определить основы саморегулирования как способа самоорганизации хозяйствующих субъектов, общие правовые, экономические, финансовые и технические нормы регулирования процедур создания и функционирования саморегулируемых организаций (СРО) управляющих компаний. Важнейшими из них являются нормы, определяющие содержание регулятивных полномочий СРО в части разработки стандартов и правил осуществления деятельности и контроля за ее осуществлением, пределы вмешательства государства в их деятельность, формы обеспечения их материальной ответственности перед гражданами, государственные гарантии ее осуществления. Однако, несмотря на то что законопроект в целом соответствует идеям и целям саморегулирования, определенным в базовом законе **«О саморегулируемых организациях»**, разработанным Комитетом по вопросам собственности в рамках своей

компетенции по формированию общих и специальных механизмов регулирования предпринимательской и профессиональной деятельности, депутаты решили, что он нуждается в более детальной проработке отдельных механизмов саморегулирования с учетом специфики отрасли.

По новому документу, управляющие компании будут обязаны вступать в СРО (саморегулирующие организации). То есть для компаний главным станет не отчет 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 не выгодно самому рынку, а также формировать свои стандарты и правила. Потребитель вправе смотреть – и выбирать для себя тех партнеров, которые придерживаются лучших стандартов. Но это достаточно сложно на практике. Мы бы хотели все же, чтобы требования к той или иной деятельности были едины. Без этого все может плохо кончиться, безопасность при управлении и эксплуатации зданий – это очень серьезный вопрос: не проходит недели, чтобы в стране что-то не взорвалось или не обрушилось. Здесь стандарты должны опираться на законодательство, многие эксперты говорят о необходимости принятия национального стандарта в ЖКХ.

Опрос показал, что люди не знают о требованиях качественной услуги: об обязательных нормах качества, порядке удовлетворения претензий и предполагаемых сроках оказания услуги. Национальный стандарт мог бы стать средством предоставления такой информации населению. Также необходимо отметить проблему нехватки квалифицированных кадров – специалистов в области ЖКХ, которые могли бы принять участие в разработке стандарта управления многоквартирными домами – наиважнейшего стандарта на услуги в ЖКХ в настоящее время.

По моим наблюдениям, в ЖКХ отсутствует элементарная логика. Так, например, многоквартирный дом нуждается в ремонте кровли и инженерных сетей, а ремонтируют фасад. Качество ремонта оценивают и принимают управляющие компании, а не граждане. Жильцы домов отдалены от этого процесса, но при этом вынуждены оплачивать услуги ремонтных организаций в полном объеме. Нередко ремонт осуществляют строительные организации с сомнительной репутацией, порой даже без опыта выполнения работ. Критерии отбора подрядчиков неэффективны. Тот, кто проводит конкурсы, фактически и принимает выполненные работы.

Проблемно сегодня выглядит положение с ТК-393 «Услуги ЖКХ», фактически с 2006 года он находится в «спящем режиме» после упразднения Госстроя РФ. За 10 лет своего сосуществования ТК-393 разработал всего два стандарта: «Общие технические условия» и «Термины и определения». До сих пор в профессиональной среде ЖКХ нет одинаковой

трактовки сложившихся терминов. Даже законодательные акты и отраслевые инструкции дают разные толкования. Появляются и новые, не всегда однозначные термины.

Вот почему столь актуальна стандартизация услуг ЖКХ, предусматривающая разработку и принятие в России системы соответствующих национальных и отраслевых документов, гармонизированных с международными стандартами, по управлению качеством, экологической и промышленной безопасности, а также со стандартами социальной ответственности управляющих (уполномоченных) компаний.

На уровне управляющей организации план действий по внедрению системы управления качеством может быть следующим:

- определение социально-экономического «портрета» потребителей услуг, оценка их платежеспособного спроса на жилищно-коммунальные услуги;
- разработка стандартов качества услуг (с дифференциацией, при необходимости, по группам потребителей) – при условии соблюдения законодательно установленных норм и правил;
- анализ процессов предоставления услуг;
- разработка стандартов процессов предоставления услуг, стандартов квалификации исполнителей услуг, исходя из критериев экономической эффективности;
- анализ потенциала организаций-исполнителей услуг;
- выбор организаций – исполнителей услуг исходя из необходимости обеспечения принятых стандартов качества (возможна также разработка плана мероприятий для организаций – исполнителей услуг по достижению требуемых стандартов качества).

К сожалению, в субъектах Федерации отсутствуют региональные стандарты качества предоставления жилищных и коммунальных услуг. На объектах ЖКХ передовые технологии используются неэффективно, а порой вовсе не применяются.

На мой взгляд, уже давно пора внедрять автоматизированные системы управления заявками и качеством услуг, системы диспетчеризации, технологии быстрого обнаружения аварийных участков в инженерных сетях, высокоточные приборы, в том числе узлы учета потребления энергоресурсов и многое другое.

В связи с этим предлагаю разработать нормативный документ, оценивающий качество работы организаций по управлению жилищным фондом.

На западе этот процесс проходил десятилетиями, у нас столько времени просто нет. В 2011 году износ основных фондов предприятий ЖКХ приблизился к 60%, а по отдельным регионам вплоть до 80%. И ежегодно этот показатель увеличивается на 1–3%.

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. В настоящее время ценовой

контроль, осуществляемый по ряду услуг органами государственной власти, а по ряду услуг – органами местного самоуправления, должен противостоять возможности предприятий-монополистов использовать монопольное положение для неоправданного роста цен. Однако отсутствие методических материалов (стандартов) делает этот контроль неэффективным.

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. Решение этой задачи невозможно без повышения качества жилищно-коммунальных услуг и эффективного функционирования предприятий жилищно-коммунального комплекса. Добровольная сертификация жилищно-коммунальных услуг – подтверждение соответствия услуг, оказываемых предприятием жилищно-коммунального хозяйства, требованиям потребителей этих услуг – один из путей повышения качества работ и услуг. Система добровольной сертификации дает возможность любому гражданину, любой организации выбрать для себя в качестве партнеров наиболее надежные. Предприятиям, прошедшим сертификацию в сфере ЖКХ, предоставляется преимущество при участии в конкурсах государственного или муниципального заказа. Повышается общая конкурентоспособность и статус организации при осуществлении деятельности в конкурентной среде. После получения сертификата предприятие заносится в единый государственный реестр.

На прошедшей 25 апреля 2012 года коллегии Росстандарта в своем докладе генеральный директор ОАО «ВНИИС» профессор Версан В.Г. назвал разработку стандартов в сфере услуг, и в том числе и в ЖКХ, важнейшим направлением деятельности.

К сожалению, отсутствуют необходимые федеральные и региональные законодательные акты, направленные на прозрачность системы ЖКХ. Всё, что связано с жилищными и коммунальными услугами для населения, начиная от их предоставления гражданам и заканчивая оплатой, должно быть прозрачным и понятным всем. Граждане должны иметь возможность действительно влиять на этот процесс, а управляющие организации – быть добросовестными и предоставлять качественные услуги. Не буду оригинальным, если лишний раз подчеркну, что в сфере предоставления жилищных и коммунальных услуг не должно быть лишних звеньев. Дробление жилищно-коммунальной сферы приводит только к росту тарифов.

В ЖКХ одной из самых острых проблем остается кадровая. К сожалению, многие работники нынешних управляющих компаний, начинавшие трудовую деятельность еще в системе советских ЖЭКов, так и не освоили современных методов работы. Такая печальная картина наблюдается на всех уровнях: начиная от неквалифицированного рабочего и заканчивая топ-менеджерами компаний. Имеет место и другая крайность: некоторые предприятия

предлагают свои услуги в качестве управляющих компаний, вообще не имея опыта работы в ЖКХ.

Для улучшения этой сферы необходимо провести масштабную кампанию по обучению кадров в жилищной и коммунальной сфере, в том числе и мигрантов.

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. Для организации и проведения работ по актуализации и гармонизации действующих нормативных документов в ЖКХ, а также разработке новых в рамках Росстандарта необходимо реанимировать ТК-393, на базе одного из НИИ Росстандарта или предприятий, деятельность которых соответствует специализации ТК.

От редакции: когда верстался этот номер, Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии принято решение о возрождении ТК-393 «Услуги ЖКХ», секретариату Комитета поручено вести ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации».

Список литературы

1. Савин К.Н., Шабаев А.В. Мотивация национального качества: направления, перспективы, тенденции / К.Н. Савин, А.В. Шабаев // Объединенный журнал им. В.И. Вернадского. – 2011. – № 1 (32).
2. Савин К.Н. ЖКХ снимает гриф «секретности» // Стандарты и качество. – 2011. – № 8.
3. Савин К.Н. Ожидаемый результат – полное удовлетворение запросов потребителей // Стандарты и качество. – 2011. – № 6.
4. Савин К.Н. Эффективность затрат кластера процессов жизнеобеспечения // Экономический анализ: теория и практика. – 2009. – № 21 (228).
5. Савин К.Н. Региональный подход к формированию и развитию СМК в ЖКХ // Механизация строительства. – 2011. – № 1 (799).
6. Савин К.Н. Проблема российского ЖКХ – отсутствие цивилизованного бизнеса и баланса интересов // Стандарты и качество. – 2011. – № 12.

Рецензенты:

Быковский В.В., д.э.н., профессор, зав. кафедрой «Менеджмент» ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов.

Куликов Н.И., д.э.н., профессор, зав. кафедрой «Экономика» ФГБОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов.