

Парадигма обеспечения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства городов Украины

О.В.МОЗЕНКОВ, д-р экон. наук

Экономическая Клиника «Украинский Менеджмент-Интеллект»

01021, г. Киев, ул. Грушевского, 28/2 оф.14

Ecoclinic@ukr.net

Качество функционирования ЖКХ Украины на базе равноправного существования в данной сфере всех форм собственности требует совершенствования экономических отношений собственников услуг ЖКХ и бизнес-среды для реализации принципов функционирования рыночной экономики.

Противоречия между существующей системой ЖКХ и требованиями рыночной экономики отображаются в том, что у предприятий ЖКХ отсутствует экономическая заинтересованность в повышении качества услуг в соответствии с запросами потребителей в отношении объема, режима потребления получаемых услуг. Неподготовленность предприятий ЖКХ к работе в системе рыночных отношений объясняется также тем, что в настоящий момент их экономические интересы не требуют повышения качества функционирования на всех уровнях управления, что особо наглядно проявляется в существовании в их деятельности затратных тенденций.

Острота проблем, накопившихся в жилищно-коммунальном хозяйстве (ЖКХ), привела к необходимости реформирования этого сектора экономики Украины. Необходимость реформирования ЖКХ осознана давно, постоянно наблюдаются попытки решить проблемы в жилищно-коммунальном хозяйстве Украины, но реально улучшения ситуации не происходит.

Теоретические и практические аспекты решения задач функционирования предприятий жилищно-коммунального хозяйства рассматривались в работах отечественных и российских ученых, таких как Качала Т.М., Крамаренко Г.А., Орлов А.А., Павлюк В.В., Сиротняк Р.М, Семчук Г.М, Руль М.В., Филук Г.М, Ряховский Г.М., Румянцев А.И. , Таги-Заде Ф.Г., Сахаев В.Г. и др. В последнее время появились интересные исследования, связанные с изучением качества услуг

ЖКХ. Эти проблемы поставлены в работах А.А. Аболина, Н.А. Восколовича, А.А. Дронова, В.Ю. Перешеина, А.Ф. Прокопьева, В.Ю. Прокопьева, Н.Н. Требушкина, Л.Н. Чернышова и других авторов. Эти разработки, несомненно, имеют большое теоретическое и практическое значение. Однако в большинстве из них отсутствует системный анализ качества услуг ЖКХ, его институциональной природы, структуры и порядка применения. Причем качество услуг как экономическая категория рассматривается в значительной степени статически в отрыве от соответствующих парадигм качества услуг.

Недостаточно исследован инструментарий оценки качества функционирования ЖКХ в ее основных институциональных звеньях, выявляющий резервы повышения качества соответствующих услуг. Из сказанного выше вытекает необходимость создания целостной, научно-обоснованной теории формирования институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ.

Цель данной работы — постановка и решение научной проблемы формирования резервов повышения качества услуг ЖКХ на основе теории институционализма.

Актуальность поиска новых подходов к проведению реформирования в ЖКХ Украины обусловлена прежде всего отсутствием положительных результатов при проведении предыдущих попыток улучшить ситуацию в системе обеспечения населения жилищно-коммунальными услугами. На сегодня услуги остаются некачественными, тарифы непомерно высокими в расчете на реально оказанные услуги, инвестиции в ЖКХ отсутствуют. Жилищно-коммунальная реформа должна включать в себя не только экономическую, но и выполнять социальную функцию, связанную с уровнем заработной платы и пенсионным обеспечением населения. Именно с позиции населения, его социально-экономической защиты, необходимо прежде всего рассматривать приоритеты экономических отношений не только в данной сфере, но и в целом в экономике государства.

Вопросы повышения качества услуг ЖКХ, поиск резервов, возможности контроля рассматриваются на государственном уровне, на уровне профессиональных объединений: разрабатываются подробные программы реформирования жилищно-коммунального

хозяйства для регионов Украины. Так, примечательна концепция реформирования ЖКХ, выдвинутая еще 12 октября 2007 года одесской территориальной громадой.

Первое, на что следует обратить внимание при решении проблем ЖКХ — это контроль за качеством услуг ЖКХ, который становится общественно значимым. Анализ рекомендаций международных конференций по реализации стратегии TQM (Total Quality Management — Глобальный Менеджмент Качества) на базе открытых международных стандартов качества товаров, продукции и услуг ИСО 9000 и ИСО 14000 дает представление о том, что в данный момент задача поиска резервов повышения качества услуг является актуальной не только для отечественного ЖКХ, но и для зарубежных структур жизнеобеспечения городов.

Второе, на чем следует сконцентрировать внимание — это мысль о том, что обеспечение роста уровня качества услуг и качества функционирования ЖКХ достигается в основном за счет институциональных резервов, приводящих к снижению транзакционных затрат и формированию и наполнению вектора развития ЖКХ в соответствии с парадигмой качества и бережливого производства.

Реформирование ЖКХ Украины должно быть связано с достижением следующих целей:

1. Исследование ЖКХ как института качества услуг (выявление и обоснование институционально-структурных сдвигов качественного уровня ЖКХ и качественных преобразований ЖКХ Украины; теоретическое обоснование институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ).

2. Разработка теоретической концепции формирования информационной парадигмы качества услуг ЖКХ (исследование качества услуг ЖКХ; обоснование, разработка и анализ динамической характеристики непрерывного улучшения качества услуг ЖКХ; формирование наполнения информационной парадигмы качества услуг ЖКХ; выявление институционально-структурной динамики рынка услуг ЖКХ).

3. Реализация институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ (развитие системного подхода к

институциональному управлению качеством услуг ЖКХ; формирование методики самооценки качества функционирования ЖКХ; разработка институционального управления качеством услуг ЖКХ и эффективностью функционирования ЖКХ; обоснование программно-целевого подхода развития ЖКХ как института качества услуг).

Реформирование жилищно-коммунального комплекса страны, а также законодательные преобразования в вопросах технического регулирования, электроэнергетики и в сфере административного управления призваны сформировать благоприятные условия для появления финансово-устойчивых предприятий, ведущих эффективную деятельность в сфере жилищно-коммунального хозяйства и способных предоставить потребителю качественные услуги.