

## **Житлово-комунальне господарство регіону як системний об'єкт дослідження якісних характеристик**

*Розглянуто проблему оцінки якісних характеристик ЖКГ як системного об'єкта, визначено тенденції, під впливом яких вона буде вимушена позитивно змінюватися. На основі аналізу міжнародного досвіду визначено, що такий значимий об'єкт як ЖКГ, повинен досліджуватись на принципах аналізу якісно-функціональних характеристик. Обґрунтовано, що аналітичним і проектним завданням дослідження якості ЖКГ, як цілісної системи, є її відображення в певній структурі показників.*

*Ключові слова: якість, житлово-комунальне господарство, система, управління, саморегулювання, саморозвиток.*

У комунальній складовій сфері житлово-комунального господарства (ЖКГ) виробництво й послуги невіддільні і здійснюються, як правило, одним підприємством. Ця організаційно-технологічна й економічна унікальність багатопрофільної цілісності задоволення потреби всієї міської агломерації вимагає системного розгляду усіх структурних функцій ЖКГ у масштабах міської території, міської економіки, загальнотериторіального процесу життєзабезпечення населення, промисловості, бюджетних організацій тощо.

Теоретичні й практичні аспекти ефективного функціонування підприємств житлово-комунального господарства розглядали у своїх роботах відомі вітчизняні і російські вчені: Г. Г. Азгальдов, Т. М. Качала, Г. А. Крамаренко, А. А. Орлов, В. В. Павлюк, Р. М. Сиротняк, Г. М. Семчук, Г. М. Филюк, Г. М. Ряховський, А. І. Румянцев, Ф. Г. Тагі-Заде, В. Г. Сахаєв. Останнім часом з'явилися наукові дослідження, пов'язані з вивченням і визначенням якості послуг ЖКГ. Наукова проблематика житлово-комунальної сфери присутня в роботах А. А. Аболіна, Н. А. Восколовича, А. А. Дронова, В. Ю. Перешейна, А. Ф. Прокоп'єва, Н. Н. Требушкіна, Л. Н. Чернишова. Цей науковий доробок, безсумнівно, має велике теоретичне й практичне значення. Однак у більшості з наукових праць відсутній системний аналіз якості самого об'єкта надання послуг ЖКГ, його інституціональної природи, структури й порядку застосування заходів щодо підвищення якості послуг ЖКГ.

Метою статті є розкриття авторського підходу до оцінки якісних характеристик ЖКГ як системного об'єкта і визначення основних груп показників оцінювання якості житлово-комунальних послуг.

Об'єктами управління якістю продукції є всі елементи, що утворюють петлю якості. Під *петлею якості*, відповідно до міжнародних стандартів ISO, розуміють замкнутий, у вигляді кільця, життєвий цикл продукції, що включає такі основні етапи: маркетинг; проектування й розробку технічних вимог, розробку продукції; матеріально-технічне постачання; підготовку виробництва й розробку технології та виробничих процесів; виробництво; контроль, випробування й обстеження; упакування й зберігання; реалізацію й розподіл продукції; монтаж; експлуатацію; технічну допомогу і обслуговування; утилізацію [1, 2].

Однак для галузі ЖКГ основні складові, що утворюють цілісність процесу управління якістю на всіх етапах життєвого циклу, будуть мати специфічні особливості. Наприклад, послуги ЖКГ не мають потреби у використанні маркетингових технологій з погляду реалізації продукції (послуг). При цьому на етапі оплати населенням послуг ЖКГ, з метою підвищення її рівня, вони стають актуальними й необхідними. Етапи пакування й зберігання в галузі ЖКГ можуть бути використані частково (наприклад, у водопостачанні у вигляді резервуарів для зберігання води на випадок форс-мажорних обставин). Більшість же підгалузей не мають можливості зберігати житлові, транспортні й інші види послуг.

Що стосується використання циклу Демінга для управління якістю послуг ЖКГ, то послідовність етапів, які включають планування, організацію, мотивацію й контроль, уже задіяна в даній сфері [3]. Однак останній етап, пов'язаний з управлінським впливом на систему в цілому, з огляду на неякісну інформаційну базу та низький ступінь впливу населення на якість послуг, використовується недостатньо. Автори доводять, що у процесі управління якістю, з метою забезпечення системності цього процесу необхідно об'єднати петлю якості із циклом Демінга, що буде відображати ступінь комплексності процесу управління якістю в окремих підгалузях ЖКГ відповідно до специфіки їх видів послуг.

З розвитком соціально-економічної природи ЖКГ, підвищенням його ролі в життєзабезпеченні міста і його населення трансформуються й погляди на ЖКГ як об'єкт дослідження з позицій методології розуміння категорії «якість». Як зазначає В. Ю. Перешейн, «контроль за якістю послуг стає суспільнозначимим, згідно зі стратегією TQM (глобальний менеджмент якості) на базі відкритих міжнародних стандартів ISO–9000 і ISO–14000» [1; 2]. А це, на наш погляд, означає, що і такий значимий об'єкт, як ЖКГ, повинен досліджуватися і формуватися на принципах аналізу якісно-функціональних характеристик – складної структури об'єкта та динамічного соціально-економічного середовища.

Автори пов'язують зміни якості ЖКГ на краще в її системному варіанті разом з інституційним процесом. Тобто є підстави здійснювати дослідження ЖКГ як окремого «інституту якості послуг». Аналіз значного обсягу наукових робіт показує, що в ЖКГ поки що недостатньо досліджуються зміни в інституційному полі відносин, але вони мають місце, а саме:

- перехідний процес започаткував різноманіття експериментів, в т. ч. через реалізацію заходів нормативно-організаційного характеру;
- аналізуються нерівномірності і особливості регіонів і регіональної політики;
- здійснюється накопичення досвіду включення суб'єктів в інноваційний процес;
- зростає рівень готовності до впровадження інновацій;
- перед науковцями та громадськістю постала проблема підвищення рівня «доступності до послуг ЖКГ»;
- нерівномірно, але відбувається розвиток конкурентних умов;
- зростає зацікавленість суспільства і бізнесу в забезпеченні ефективності діяльності ЖКГ.

Таким чином, поступово руйнується інерційність консервативних стартових умов і набувають активності інноваційні ініціативи, що і формує нові елементи механізму інституційного забезпечення галузі та якісного її розвитку.

Але, як показали власні дослідження, у методичному плані в галузі ЖКГ недоопрацьовані питання розвитку таких важливих функцій:

- Аудит (технологічний, енергетичний, управлінський, тарифної політики, системи управління якістю).
- Маркетинг – менеджмент (фінансового стану, вимог споживачів, взаємовідносин між підгалузями всередині ЖКГ).
- Розробка й реалізація реформаційних програм в цілому, інноваційних проєктів локально й інноваційної політики як системного механізму стратегічного значення.
- Організація постійної роботи в галузі ресурсозбереження: антивитратна стратегія.
- Забезпечення зростання й використання інтелектуального потенціалу системи ЖКГ.
- Знаходження і налагодження оптимальних моделей зв'язку науки з виробництвом.
- Залучення інвестицій у галузь.

За таких умов по-новому повинна розглядатися й проблема якості ЖКГ як цілісної системи. У цьому випадку зміст поняття «по-новому» повинен включати такі особливості:

1. Якість ЖКГ як системи в цілому – маєтись на увазі якість виконання місії й функцій (надійність, ефективність, безаварійність, доступність).
2. Якість послуг, що надаються – у безперервному режимі (безперебійно), з необхідним рівнем сервісу, відповідно до потреб і норм.
3. Якість продукту (вода, тепло, газ, електроенергія) – згідно зі стандартами й прогресивними нормативами.
4. Якість у динаміці – необхідність постійного зростання (поліпшення) показників якості.

Категорія «якість» достатньо складна, тому що, базуючись на деяких об'єктивних характеристиках предмета, явища, процесу, вона разом з тим завжди доповнена і підтримується суб'єктивними відчуттями, оцінками, розумінням цінності і значимості послуг окремим індивідом. Ускладнюють саму сутність категорії «якість» й еволюційні уявлення, пов'язані з переходом кількості у якість (і навпаки, тобто – якості в кількість, хоча останнє у родині наук вивчається недостатньо, в економіці це дуже важливо і затребувано).

«Якість продукції – це критична оцінка споживачем ступеня відповідності її властивостей (показників якості), індивідуальним й суспільним очікуванням, обов'язковим нормам у відповідності з її призначенням» [5].

Можна виділити індивідуальні характеристики якості й сукупні, інтегральні й узагальнені. Корисність та ефективність, як показники якості продукції, скоріше носять інтегральний характер. Виходячи з позиції складного змісту категорії якості, що відображається в термінах «цінність», «корисність», «значимість», «престижність», «технічний рівень», «ефективність» та ін., й сам процес управління може бути умовно вибудовано у ланцюжок (тут скоріше за все більш адекватною моделлю буде мережева схема). Але головну логіку самого підходу достатньо точно відображає така послідовність (рис. 1).

Необхідно відзначити, особливо коли вирішуються завдання моделювання, що організаційно-адміністративна грань між підприємствами системи ЖКГ і близькими до неї за функціями системами життєзабезпечення населення (зв'язок, енергопостачання, дорожня мережа та ін.) цілком окреслена, тоді як економічна грань відокремлення, або «входження – невходження» в структуру ЖКГ досить хитка, а з наукових позицій у принципі не визначена й не обґрунтована. Саме тому сьогодні постає завдання реформуван-

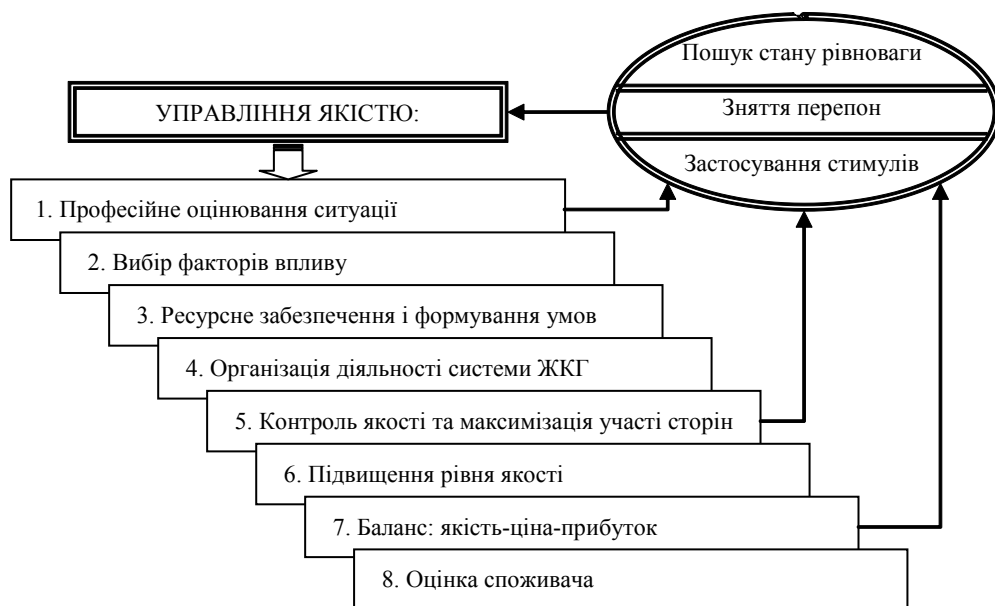


Рис. 1. Логіка процедури управління якістю

ня не просто наявного складу його структурних ланок, але й самої структурної моделі підгалузевих блоків ЖКГ. Швидше за все, це вже перспективне адміністративно-управлінське завдання, й воно буде вирішуватися у свій час, тому що мостове господарство, зв'язок, раціоналізація дорожньої мережі, розвиток екобезпеки й санітарії – все це потенційно ЖКГ-галузь. А якщо цей термін (ЖКГ) нас не влаштовує, то буде запропоновано новий, але суть його в тому, що вкрай важливо вийти на цілісний міський кластер системного життєзабезпечення. Постає справедливе запитання: «Чому трамвай та тролейбус – це частина ЖКГ, а метро – ні?» Відсутня логіка такого відокремлення й виділення.

Однак і без трансформаційної ідеї інтеграції в ЖКГ більшого, ніж зараз, числа об'єктів, у його нинішньому структурному складі або організаційній системності галузь перманентно перебуває у стані проблемної ситуації як в цілому, так і в розрізі підгалузей (вода, каналізація, житло, озеленення та ін.). У проблемному стані перебуває й кожне окреме підприємство ЖКГ. Глибина й грані цієї проблемності значною мірою висвітлені в аналітичних звітах, вони відомі й зрозумілі: зношеність устаткування, фінансова нестійкість (а точніше – кризовий стан), висока аварійність, а відповідно – й невисока якість надання послуг при практичній незалежності сплати за ці послуги від якості продукції і якості сервісу.

Зрозуміло, що розрив зачарованого кола «аварійність, екологічна небезпека, фінансова незабезпеченість, низька якість послуг, неплатежі, невдоволення споживачів» не має однозначного вирішення, як немає й певної стратегічної технології виходу зі сформованої ситуації. Таку стратегію необхідно продумувати й розробляти з урахуванням професійної оцінки вже здійснених реформаційних заходів. За основу треба брати підхід, у якому відбивається місія ЖКГ і його кожного окремого сектору, відслідковується ідея кластерної сукупності та взаємозв'язку. В узагальненому вигляді вона саме й зво-

диться до цільового завдання – надання споживачам *якісних* послуг, що забезпечують високий рівень *якості* життя. Це положення, в якому двічі зустрічається термін «якість» у змістовному значенні навряд чи, не замислюючись, варто відносити до розряду «награної тавтології». Тим більше, якщо в суспільних відносинах відбувається зміщення акцентів з економічної складової до соціально-цивілізаційних основ. Настав час визнати, що якість життя країни, регіону, кожної окремої людини є першорядною цінністю. Причому «якість життя» не «при всіх інших умовах», а при дбайливому, справедливому відношенні до природних ресурсів, навколишнього середовища й громадського порядку.

Розглядаючи якість ЖКГ, пропонуємо звернути увагу на дві важливі тенденції, під впливом яких вона вимушена буде позитивно змінюватися.

Перша з них – тенденція стандартизації якості. Головним елементом стандартизації є її ідеологія, а вона за нових умов змінює свої постулати, цінності й завдання. Якщо раніше, у старій соціалістичній системі господарювання, ідеологію управління якістю, у т. ч. й у системі ЖКГ було націлено на внутрішньовиробничу організацію діяльності (стандарти підприємства), то новий європейський підхід зорієнтовано на ринкові умови й задоволення потреб населення та інших споживачів. Головні вихідні положення управління якістю ЖКГ закладено в рамках ISO-9001. Таким чином, принципові джерела сучасної системи управління якістю в галузі послуг ЖКГ можна надати у вигляді наступних моделей (рис. 2-3). На рис. 2 акцентується увага на вмонтованості якості ЖКГ у комплекс якості життя людини.

Друга важлива тенденція – саморегулювання і саморозвиток. «Саморегулювання передбачає об'єднання людей за професійною ознакою або видами діяльності для визначення вимог до якості своєї праці і контролю за її виконанням» [7]. Особливість його полягає у тому, що більшість правил встановлює не держава, а представники професій. Це практично профспілкові правила і профспілковий контроль, в основі яких (ще з історії мануфактурного виробництва мину-

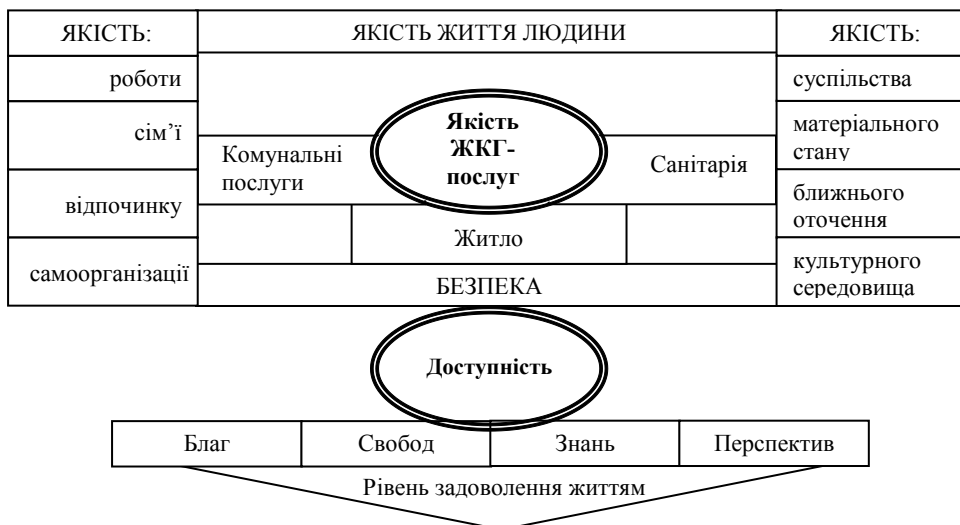


Рис. 2. Якість ЖКГ як складова частина якості життя

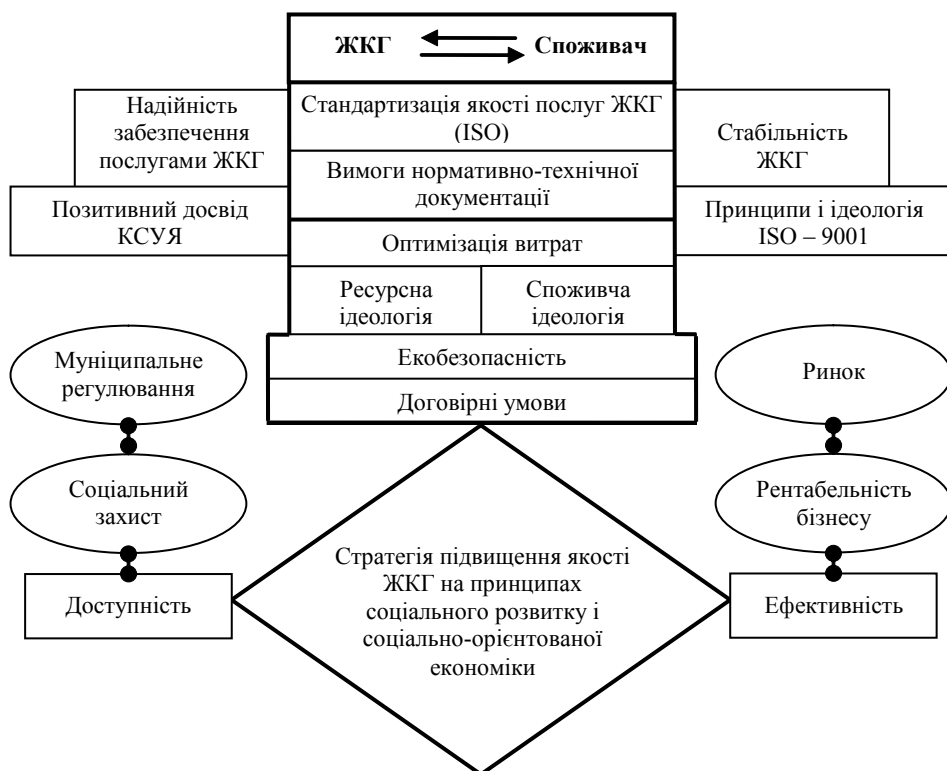


Рис. 3. Нові вимоги до якості ЖКГ за умов саморозвитку

лих століть) лежить пріоритет знання, вміння, дотримання професійних і етичних норм, прийняття власних норм і правил вирішення конфліктів між бізнесом і клієнтом [6; 8].

Завдання полягає у тому, щоб у процесі реформ ЖКГ відрегулювати взаємодії і відповідальність усіх учасників: власників житла – керуючих компаній – постачальників – посередників – місцевих органів влади. «Ринку ЖКГ необхідні стандарти надання послуг, а також механізми компенсації збитків від поганої роботи когось з них» [8].

Тема розвитку процесу саморегулювання стає затребуваною й викликає особливий інтерес, хоча саму концепцію такого призначення і змісту ще не розроблено.

«Згідно з моїм глибоким переконанням, самоуправління мешканців і саморегулювання бізнесу повинно бути розвинено, насамперед в ЖКГ» [8]. На думку В. Вигівського [10], такий процес уже розгорнуто в житловій галузі. У Російській Федерації з січня 2010 р. управління багатоквартирними будинками повністю передано мешканцям. Але цей крок виявив і певні негативи. Багато дослідників звертають увагу на зловживання правами розпорядження коштами мешканців з боку керуючих компаній та об'єднань власників (загальний обсяг втрат – 65 млрд. руб. на рік). Квитанції виписано різними компаніями, нерідко «компаніями – одноденками».

Відзначаються і головні проблемні ситуації російського досвіду реформування: Проблема №1 – невизначеність відповідальності керівників компаній перед власниками житла щодо оцінки результатів своєї діяльності.



Проблема №2 – завищується вартість робіт й погіршується технічний стан основних фондів.

Проблема №3 – енергоресурси використовуються неефективно.

Такі ж проблеми можуть виникнути і в Україні, якщо не запровадити ефективну систему регулювання ринку житла. В Україні реформа відбувається згідно з концепцією створення збалансованої системи організацій, що саморегулюються.

В Росії таким шляхом пішли й інші галузі – шляхом розвитку підприємницької і професійної діяльності (діє Закон РФ «Про саморегульовані організації»). Саморегулювання «передбачає встановлення строгих правил гри для усіх учасників ринку, включаючи санкції щодо порушення цих правил і механізми вирішення конфліктів» [8].

Як бачимо, у запропонованій ідеології комфортного життєзабезпечення і організації життя громадян «якість» є критеріальним словом, а значить і оціночним показником – таким же важливим за значенням, як в суспільстві вважається «справедливість», «воля», «людяність», «культура» і «самореалізація». Природно, що всі ці категорії нерозривно пов'язані, хоча у філософському змісті, трактуючи їхні особливості, можна прийти до безлічі суперечностей. Але завдання суспільства і локальних громад протилежне – через динамічну нерівновагу окремих суперечностей прийти до відносно погодженого механізму життєдіяльності, співіснування й прогресивного розвитку. Ці роздуми з філософії при розгляді проблеми «якості» на об'єктах ЖКГ – не авторська вільність теоретичного вигадування, а важливий момент розуміння ролі ЖКГ у житті суспільства в міських умовах, де висока щільність населення, промисловості, транспорту, величезний потенціал енерго- і товаронасиченості створюють інший уклад життя й життєдіяльності людини, ніж на інших територіях, наприклад, на сільських, рекреаційних, заповідних та інших ділянках.

Об'єкт дослідження якості ЖКГ як системи потребує відображення в певній структурі показників. І це перше аналітичне і проектне завдання.

У такій системі показників і якісних оцінок структурно можна виділити:

- I. Якість кінцевої продукції, товару (вода, електрична енергія, житловий фонд, транспортні засоби та ін.) – *Продукт*.
- II. Якість надання послуг (за потребами, режимом обслуговування, доступністю, стабільністю, надійністю) – *Послуга*.
- III. Якість оснащення і організації роботи самих підприємств ЖКГ (оснащеність, надійність, економічність, енергоємність) – *Підприємство*.
- IV. Якість систем управління ЖКГ (в регіональному розрізі та на окремих підприємствах) – *Управління*.
- V. Якість у показниках (характеристиках) оцінки стану та впливу з боку споживачів (задоволеність, готовність сплачувати послуги, наявність претензій) – *Споживання*.

Технологія дослідження ситуації, потенціалу, заходів і програм, окрім детального розгляду і структурування показників оцінки якості та методів формування з них інформаційної бази (банку даних), включає ще декілька складових:

- фактори впливу на формування якості (рис. 4);
- динаміку змін якості і прогноз на перспективу;
- комплексну систему організації управління якістю (КСУЯ) і технологію управління цією функцією;
- участь держави і регіону у забезпеченні сукупної якості ЖКГ.

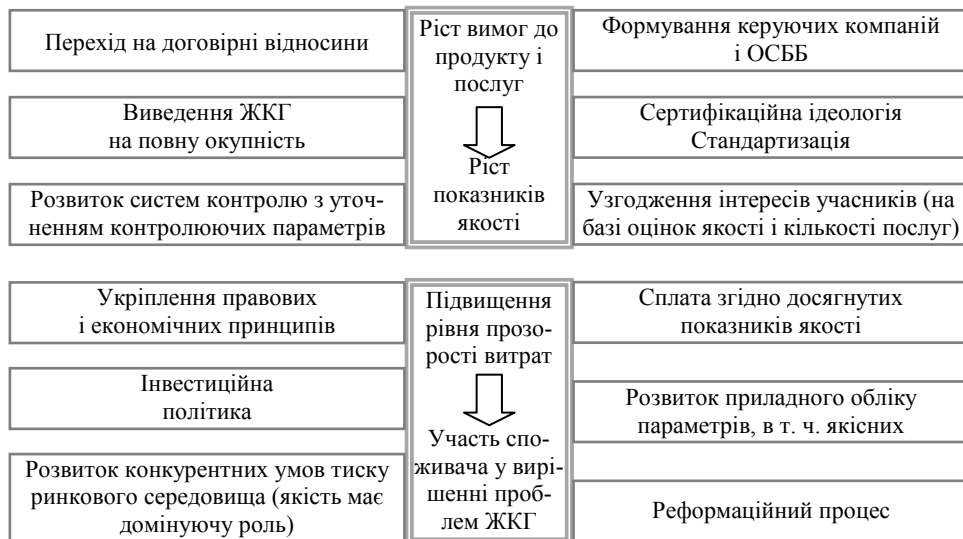


Рис. 4. Фактори, що сприяють розвитку системи управління якістю в ЖКГ

Показники, що найбільш використовуються для характеристики житлово-комунальних послуг, можна розподілити за такими групами:

- режим надання матеріальних носіїв (вода, газ, електрична енергія);
- параметри характеристик носіїв (хімічні, фізичні властивості – тиск, температура, напруга та ін.);
- перерви (нормативні) у постачанні при наданні послуг;
- кількість аварійних ситуацій в мережах (на 1 км за добу);
- максимально допустима тривалість ліквідації аварій;
- відхилення від графіку подачі та норм температури, тиску;
- наявність обґрунтованих скарг населення;
- нормативні втрати.

Таким чином, проблеми оцінки якості послуг ЖКГ доцільно пов'язувати з цілим набором особливих характеристик, до яких ми відносимо: інтелектуальний потенціал ЖКГ; якість знань про стан, діяльність, інноваційні можливості розвитку ЖКГ; якість (законність і збалансованість) договірних відносин «виробник – споживач»; якість роботи керівників компаній (час ліквідації аварій, ступінь задоволення претензій чи заявок споживачів, ефективність використання коштів та інших ресурсів) (рис. 5).

Тема якості системи ЖКГ і послуг, які вона надає, не набула ще широкого розгляду в науковому середовищі, тому в запропонованій статті не акцентується увага на масиві реальних даних про стан ситуації в цілому. А щодо якості питної води, енергопостачання, роботи ліфтового господарства та оцінок інших окремих характеристик, то фактів, цифрових даних і висновків (в основному нарікань) із цього приводу в інформаційному просторі не бракує. Завдання цього дослідження – розвинути погляди на актуальність нового підходу до проблем якості в ЖКГ, заснованого на логіці зв'язку між структурними і процесними особливостями «феномена» якості подвійної системи «товар-послуга» і повернути увагу до ЖКГ як до об'єкта, що потребує не стільки виробничих, скільки суттєвих інноваційних та інституційних змін.



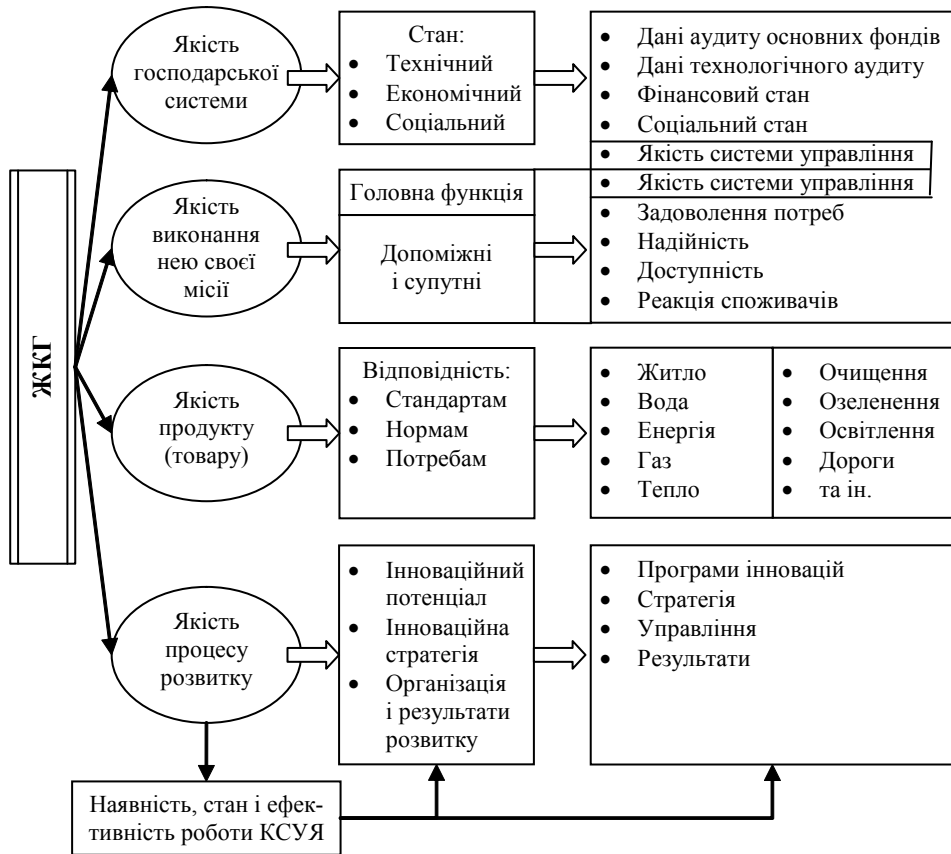


Рис. 5. Головні напрямки оцінки якості послуг ЖКГ

Отже, ЖКГ є складним і соціально значимим об'єктом життєзабезпечення міста і його населення, що одночасно виробляє саму продукцію (товар) і здійснює послуги в безперервному технологічному режимі. Така система має цілу групу якісних показників різної природи, що в методологічному плані потребує нового підходу до їх оцінювання.

Головна ідея оцінювання якості зводиться до трьох положень: поєднати якість життя громадян з якістю забезпечення комунальними послугами; сформулювати або окреслити систему відповідних показників; розглядати якісні характеристики в динаміці позитивних змін і управляти цими змінами на принципах інноваційної політики.

Якість системи ЖКГ повинна оцінюватися з урахуванням ідеології міжнародних стандартів, досягатися за рахунок механізмів саморозвитку підприємств та бути підконтрольною муніципальним нормам та вимогам споживачів.

#### Список використаних джерел

1. Серія стандартів ISO9000. – Режим доступу : <http://www.iso.staratel.com/ISO9000/index.html>.
2. Серія стандартів ISO14000. – Режим доступу : <http://www.iso.staratel.com/ISO14000/index.html>.

3. Ребрин Ю. И. Управление качеством : [учебное пособие] / Ю. И. Ребрин. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2004. – 260 с.
4. Перешеин В. Ю. Вопросы мониторинга при формировании и развитии системы менеджмента качества жилищно-коммунального хозяйства / В. Ю. Перешеин // Фундаментальные исследования. – 2007. – № 11. – С. 108-110.
5. Словник термінів. – Режим доступу : <http://www.allians-yug.com.ua/YAkist-produktsiyi.html>.
6. Городяненко В. Г. Соціологія : [підручник]. – К. : Академія, 2003. – 211 с.
7. Скакун О. Ф. Теорія держави і права: [підручник] / О. Ф. Скакун ; пер. з рос. – Харків : Консум, 2001. – 656 с.
8. Михайлиди П. Без саморегулювання бізнеса и самоуправлення жильцов нам не обойтись / П. Михайлиди // Время ЖКГ. – 2010. – №1.
9. Дубровик А. ЖКГ перетвориться на прибутковий бізнес / А. Дубровик // Економічна правда. – 2010. – №154.
10. Вигівський В. Виконавець послуг з гарячого водопостачання: віз попереду коня / В. Вигівський // Економічна правда. – 2011. – №161.
11. Мозенков О. М. Парадигма обеспечения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства городов Украины / О. М. Мозенков // Коммунальное хозяйство городов. – 2010. – №96. – С. 139.
12. Ребрин Ю. И. Управление качеством : [учебное пособие] / Ю. И. Ребрин. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2004. – 320 с.

**Бубенко П. Т., Дымченко Е. В. Жилищно-коммунальное хозяйство региона как системный объект исследования качественных характеристик.**

*Рассмотрена проблема оценки качественных характеристик ЖКХ как системного объекта, определены тенденции, под влиянием которых качество услуг будет положительно изменяться. На основе анализа международного опыта определено, что такой значимый объект, как ЖКХ, должен исследоваться на принципах анализа качественно-функциональных характеристик. Обосновано, что аналитической и проектной задачей исследования качества ЖКХ как целостной системы является ее отображение в определенной структуре показателей.*

*Ключевые слова: качество, жилищно-коммунальное хозяйство, система, управление, саморегулирование, саморазвитие.*

**Bubenko P. T., Dymchenko O. V. Housing and Communal Services of the Region as a System Object of Quality Characteristics Research.**

*The problem of qualitative characteristics evaluation of housing and comunal service as a system object is examined and the trends to upgrade the quality of services are defined. Based on the analysis of international experience it is determined that such an important subject as housing and communal services should be examined on the principles of analysis of qualitative and functional characteristics. The fact that analytical and design task of housing and comunal services quality research as an integrated system consists in its reflection in a specific indicators structure is substantiated.*

*Keywords: quality, housing and communal services, system, management, self-regulation, self-development.*

Надійшло 10.00.2011 р.