

УДК 643.01

## АНАЛИЗ ПРОЦЕДУР ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УПРАВЛЯЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЕЙТИНГА

Белая М.Н., Кравцова С.Е., Гутовская И.В.

ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет», Севастополь,  
e-mail: belaya\_079@mail.ru, sekravtsova@sevsu.ru, inna890@mail.ru

В статье авторами поднят один из актуальных вопросов жилищно-коммунального хозяйства – качество жилищно-коммунальных услуг. Вопросам качества жилищно-коммунальных услуг посвящено достаточно много научных трудов, разработаны и утверждены процедуры оценки качества жилищно-коммунальных услуг в различных регионах Российской Федерации, но проблема оценки качества данных услуг с учетом ожиданий, потребностей и требований потребителей на государственном уровне до сих пор является актуальной. В работе описаны сложности обеспечения качества жилищно-коммунальных услуг, отражающиеся, во-первых, в дифференциации потребностей потребителей к требованиям оцениваемых характеристик и к уровню качества, во-вторых, в отсутствии единой методики оценки качества жилищно-коммунальных услуг, учитывающей многогранность потребностей потребителей. Проведен анализ основных методик и (или) процедур оценки качества жилищно-коммунальных услуг, направленных на формирование потребительского рейтинга. На основании анализа определены схожие и различные показатели, требования, характеризующие качество жилищно-коммунальных услуг. В анализируемых работах в большей степени представлены различные критерии оценивания, системы оценивания, алгоритмы оценивания. В статье отмечена необходимость разработки единой номенклатуры показателей качества, единых процедур оценки показателей качества жилищно-коммунальных услуг, что позволит проводить сравнительную оценку среди управляющих организаций.

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные услуги, качество, особенности услуг, несоответствие, оценивание качества

## ANALYSIS OF PROCEDURES FOR ASSESSING THE QUALITY OF MANAGEMENT ORGANIZATIONS OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES FOR THE FORMATION OF CONSUMER RATING

Belaya M.N., Kravtsova S.E., Gutovskaya I.V.

Sevastopol State University, Sevastopol, e-mail: belaya\_079@mail.ru,  
sekravtsova@sevsu.ru, inna890@mail.ru

The authors raised one of the pressing issues of housing and communal services – the quality of housing and communal services. Quite a lot of scientific works have been devoted to the issues of the quality of housing and communal services, procedures for assessing the quality of housing and communal services in various regions of the Russian Federation have been developed and approved, but the state problem still remains to assess the quality of these services, taking into account the expectations, needs and requirements of consumers, at the state level then it is relevant. The paper describes the difficulties of ensuring the quality of housing and communal services, which are reflected: firstly, in differentiating the needs of consumers to the requirements of the evaluated characteristics and to the quality level, and secondly, in the absence of a unified methodology for assessing the quality of housing and communal services, taking into account the multifaceted nature of consumer needs. The analysis of the main methods and (or) procedures for assessing the quality of housing and communal services aimed at forming a consumer rating is carried out. Based on the analysis, similar and different indicators, requirements characterizing the quality of housing and communal services are determined. In the analyzed works, to a greater extent, various assessment criteria, assessment systems, assessment algorithms are presented. The article notes the need to develop a unified nomenclature of quality indicators, unified procedures for assessing the quality indicators of housing and communal services, which will allow a comparative assessment among management organizations.

**Keywords:** housing and utilities, housing and communal services, quality, service features, inconsistency, quality assessment

Жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) – это услуги, характеризующие проведение, поддержание и восстановление технического и санитарно-гигиенического состояния объектов коммунального назначения, в том числе зданий, сооружений, оборудования и коммуникаций. Любые виды услуг, в том числе ЖКУ, можно оценивать, контролировать и ими управлять. Оценивание качества услуг – это сравнение полученного значения с базовым (принятым) значением по каж-

дому оцениваемому показателю качества. ЖКУ можно отнести к «сложному» объекту, как стандартизации, так и квалиметрии, так как данные услуги по своей сути включают различный набор услуг. Следовательно, во-первых, для оценки качества услуг, необходимо определить перечень показателей качества ЖКУ с целью разработки единой номенклатуры показателей качества, при использовании методов стандартизации (систематизации, селекции и симпли-

фикации), во-вторых, совершенствовать процедуру (алгоритм) оценки качества при использовании принципов и методов квалитметрии и, в-третьих, разработать методику нормирования базовых значений показателей качества ЖКУ, при использовании нечетких множеств.

Цель исследования: проведение анализа существующих процедур оценки качества ЖКУ для формирования единого подхода к процедуре оценки уровня качества ЖКУ.

Для достижения цели исследования целесообразно провести сравнительный анализ существующих процедур оценки качества ЖКУ с целью систематизации требований и показателей качества, что позволит, с учетом принципов квалитметрии, систематизировать перечень показателей качества ЖКУ.

#### Материалы и методы исследования

Одним из острых вопросов при предоставлении жилищно-коммунальных услуг является качество данных услуг. Вопросам оценки качества ЖКУ посвящено достаточно много трудов, например работы авторов: А.Н. Чотчаева [1], А.Ю. Бутырина, А.В. Чернышева, К.П. Грабового [2], Л.В. Акифьевой [3], С.Ю. Гузалевой, О.В. Любовой [4], А.В. Солдатовой, Е.В. Мишкиной [5], Л.В. Акифьевой, А.М. Озиной [6] и др.

В настоящее время разработаны и утверждены методики (процедуры) оценки качества ЖКУ в различных регионах Российской Федерации, но проблема оценки качества ЖКУ с учетом ожиданий (потребностей, требований) потребителей ЖКУ, на государственном уровне до сих пор является актуальной.

Сложность обеспечения качества ЖКУ заключается в том, что, во-первых, существует дифференциация потребностей потребителей ЖКУ к требованиям (к оцениваемым характеристикам, т.е. к показателям качества) и уровню качества; во-вторых, отсутствует методика оценки качества, учитывающая все потребности потребителей товариществ собственников жилья, т.е. нет единой номенклатуры показателей качества, нет единых процедур оценки данных показателей качества.

Минимизация или устранение возможных несоответствий необходимы для проведения исследований, направленных на выявление факторов, влияющих на качество ЖКУ. Что позволит, при использовании принципов и методов квалитметрии, разработать номенклатуру показателей качества ЖКУ для оценки их качества со стороны потребителей в условиях управления товариществом собственников жилья.

Следовательно, объектом исследования является процедура оценки качества управляющих организаций ЖКУ. Объект исследования рассматривается одновременно как объект стандартизации и объект квалитметрии.

#### Результаты исследования и их обсуждение

Особенностью оценки качества предоставления услуг управляющей компанией ЖКУ является то, что в основном применяется совокупность социально-экономических показателей, а не классический перечень показателей качества, регламентированный ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.

С 2007 г. началось формирование требований к услугам по управлению многоквартирными домами (МКД), а с 2011 г. и по настоящее время проводятся работы по разработке и внедрению методик оценки управляющих организаций с целью формирования потребительского рейтинга. И только в 2017 г. Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации утвердило методику определения индекса качества ЖКУ для субъектов Российской Федерации. Данная методика направлена на определение уровня качества предоставления населению ЖКУ в субъектах Российской Федерации через расчет индекса качества ЖКУ. Для расчета индекса качества используются показатели, характеризующие инвестиционные вложения, собираемость платежей населения за ЖКУ, качество очистки сточных вод, обеспеченности населения качественной и условно доброкачественной питьевой водой, потерь коммунального ресурса при транспортировке по сетям, нарушений за предоставление населению некачественных коммунальных услуг, доли МКД, находящихся на контроле качества проведенного капитального ремонта, удовлетворенности населения качеством оказания ЖКУ, утилизированных твердых коммунальных отходов, нарушений снабжением коммунальным ресурсом, расходов, приходящихся на оплату ЖКУ ( $K_1 - K_{19}$ ), т.е. характеризующих оценку уровня качества ЖКУ. Расчет значений показателей  $K_1 - K_8$ ,  $K_9 - K_{13}$ ,  $K_{15} - K_{19}$ , представленных в данной методике [7] описан достаточно полностью. Обозначение и формулы для расчета значений показателя уровня потерь коммунального ресурса при транспортировке по сетям в методике [7] не представлены. Показатель  $K_{14}$  рассчитывается на основании результатов проведенного опроса потребителей.

В данной методике отсутствует анкета для проведения опроса потребителей и нет соответствующей ссылки на опросную анкету. Следовательно, можно предположить, что оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по утвержденным методикам по определению рейтинга управляющих организаций по соответствующим регионам Российской Федерации.

В настоящее время существует ряд методик или процедур, или требований, или критериев, или показателей, направленных на оценку качества ЖКУ.

В 2011 г. Институтом экономики города разработана методика оценки деятельности управляющих организаций в жилищном секторе г. Москвы [8]. Данная методика содержит:

- принципы оценки деятельности управляющих организаций;
- критерии оценки; описание (характеристику) оценки критериев;
- порядок расчета значений по каждому критерию;
- принципы построения рейтинга управляющих организаций;
- формы отчетности по оценке и рейтингу.

В 2012 г. утверждена методика оценки эффективности деятельности управляющих организаций для Республики Мордовия [9]. Данная методика включает:

- порядок расчета оценки эффективности деятельности организации;
- перечень показателей эффективности деятельности организации;
- формы анкет организаций управляющих жилищным фондом.

В 2013 г., при реализации проекта «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг», Институтом экономики города определены цели, предмет и критерии оценки управляющих организаций для формирования потребительского рейтинга, а также разработана методика оценки управляющих организаций, направленная на построение потребительского рейтинга [10].

В октябре 2013 г. Правительство Санкт-Петербурга утвердило методику для осуществления жилищного надзора на уровне региона. Данная методика включает [11] последовательность действий, т.е. порядок проведения жилищного надзора и критерии риска процесса проведения регионального жилищного надзора.

В этом же году администрация местного самоуправления г. Владикавказа утвердила рейтинговую систему оценки качества управления МКД и оказания услуг по со-

держанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в МКД управляющими компаниями, осуществляющими деятельность на территории г. Владикавказа. Данная методика включает [12]:

- балльную систему оценки качества управления МКД и оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в МКД;
- процедуру оценки;
- оценку деятельности управляющих компаний по санитарному содержанию и благоустройству придомовой территории.

В апреле 2015 г. распоряжением Совета Министров Республики Крым утвержден перечень показателей эффективности деятельности, методика оценки, порядок создания и функционирования системы рейтинговой работы лиц, осуществляющих управление МКД [13].

В мае 2015 г. Правительством Республики Саха (Якутия) утвержден Порядок создания и функционирования рейтинговой деятельности организации, осуществляющих управление МКД на территории Республики Саха (Якутия) [14]. Данная методика включает:

- перечень показателей эффективности деятельности управляющих организаций;
- методику оценки эффективности деятельности управляющих организаций;
- расчет рейтинга по оценке управляющих организаций;
- форму анкеты для опроса ресурсонабжающих организаций о деятельности управляющих организаций.

В июне 2015 г. Министерство жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края утвердило методику создания и функционирования системы рейтингования эффективности работы лиц, осуществляющих управление МКД, расположенными на территории Ставропольского края, и перечень показателей оценки эффективности их деятельности [15].

В июне 2015 г. Государственная жилищная инспекция Челябинской области утвердила положение о рейтинговой системе оценки деятельности управляющих организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД. Данная методика включает [16]:

- порядок организации и проведение рейтинга;
- перечень показателей оценки эффективности деятельности управляющих организаций;
- методику оценки эффективности деятельности управляющих организаций.

В августе 2015 г. Правительством Чеченской Республики утверждена система рейтингования деятельности лиц, осуществ-

включающих управление МКД. Данная методика включает [17]:

- перечень показателей оценки эффективности деятельности лиц, осуществляющих управление МКД;
- методику оценки эффективности деятельности управляющих организаций;
- порядок создания и функционирования системы рейтингования деятельности управляющих организаций.

В 2016 г. службой государственного жилищного надзора Иркутской области вводится положение о рейтинговой системе общественной оценки деятельности управляющих организаций, осуществляющих управление МКД на территории Иркутской области. Данная методика включает [18]:

- порядок организации и проведения рейтинга;
- основные положения об участии населения в оценке деятельности управляющих организаций;
- перечень показателей оценки эффективности деятельности управляющих организаций;
- методику оценки эффективности деятельности управляющих организаций и расчет рейтинга управляющих компаний.

В 2017 г. утвержден перечень показателей оценивания эффективности деятельности, методика оценки, порядок создания и функционирования системы рейтингования деятельности лиц, осуществляющих управление МКД для Кабардино-Балкарской Республики [19].

В 2018 г. Государственный комитет по жилищному и строительному надзору республики Башкортостан утвердил методику оценивания эффективности деятельности организаций, осуществляющих управление жилищным фондом. Данная методика включает [20]:

- перечень показателей оценки эффективности деятельности организаций осуществляющих управление МКД;
- методы оценки эффективности деятельности организаций, осуществляющих управление МКД;
- порядок и сроки размещения показателей оценки эффективности деятельности организаций осуществляющих управление МКД.

В 2019 г. утвержден перечень показателей оценки эффективности деятельности, методика оценки, порядок создания и функционирования системы рейтингования деятельности лиц, осуществляющих управление МКД для Астраханской области [21].

### Заключение

На основании проведенного анализа существующих процедур оценки качества

ЖКУ выявлено, что каждая методика или процедура имеют схожие, но и различные показатели, требования, характеризующие качество ЖКУ. Следовательно, для дальнейших исследований, целесообразно провести сравнительный анализ показателей качества и выявить обобщенный перечень показателей качества с целью формирования и разработки номенклатуры показателей качества ЖКУ.

Единая номенклатура показателей качества и методика их оценки и нормирования базовых значений позволит проводить сравнительную оценку среди управляющих организаций.

### Список литературы

1. Чотчаев А.Н. Жилищно-коммунальное хозяйство: современное состояние, проблемы, перспективы развития // Образование и наука в России и за рубежом. 2018. № 9 (44). С. 165–171.
2. Бутырин А.Ю., Чернышев А.В., Грабовый К.П. Характерные аспекты жилищно-коммунального комплекса как сложной организационно-экономической системы // Вестник МГСУ. 2014. № 2. С. 196–202.
3. Акифьева Л.В. Оценка качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в Нижегородской области // Вестник Нижегородского государственного инженерно-экономического института. 2012. № 3 (10). С. 31–41.
4. Гузалева С.Ю., Любова О.В. Совершенствование системы оценки качества жилищно-коммунальных услуг // Казанская наука. 2014. № 4. С. 73–75.
5. Солдатова А.В., Мишкина Е.В. Методика потребительской оценки качества услуг управляющих организаций в жилищно-коммунальном хозяйстве // Прикладная математика и вопросы управления. 2015. № 1. С. 114–126.
6. Акифьева Л.В., Озина А.М. Оценка качества предоставления жилищно-коммунальных услуг на региональном уровне // Вестник Нижегородского государственного инженерно-экономического института. 2016. № 9 (64). С. 15–24.
7. Приказ Минстроя России от 18.12.2017 № 1679/пр «Об утверждении Методики определения индекса качества жилищно-коммунальных услуг субъекта Российской Федерации» // [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_287266/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_287266/) (дата обращения: 28.01.2020).
8. Разработка методики оценки деятельности управляющих организаций в жилищном секторе // Институт экономики города. [Электронный ресурс]. URL: <https://pandia.ru/text/78/239/40032.php> (дата обращения: 28.01.2020).
9. Приказ Министерства жилищно-коммунального хозяйства и гражданской защиты населения Республики Мордовия от 25.06.2012 г. № 68 «Об утверждении методики оценки эффективности деятельности управляющих организаций» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/453374156> (дата обращения: 28.01.2020).
10. Проект «Потребительский рейтинг управляющих организаций как инструмент общественного контроля качества жилищно-коммунальных услуг». Методика оценки управляющих организаций для построения потребительского рейтинга // Институт экономики города. [Электронный ресурс]. URL: <http://gkhkontrol.ru/2014/04/15452> (дата обращения: 28.01.2020).
11. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 10.10.2013 г. № 776 «Об утверждении Порядка осуществления регионального государственного жилищного надзора на территории Санкт-Петербурга» [Электронный

ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/822402481> (дата обращения: 28.01.2020).

12. Постановление Администрации местного самоуправления города Владикавказа от 03.12.2013 г. № 2840 «Об утверждении Рейтинговой системы оценки качества управления многоквартирными домами и оказания услуг по содержанию и (или) выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирных домах управляющими компаниями, осуществляющими деятельность на территории г. Владикавказа» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/446538174> (дата обращения: 28.01.2020).

13. Распоряжение Совета министров Республики Крым от 14.04.2015 г. № 314-р «Об утверждении перечня показателей эффективности деятельности, методики оценки, порядка создания и функционирования системы рейтингования работы лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами» [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/23705798/> (дата обращения: 28.01.2020).

14. Постановление Правительства Республики Саха (Якутия) от 28.05.2015 г. № 173 «Об утверждении Порядка создания и функционирования системы рейтингования деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами на территории Республики Саха (Якутия)» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428587588> (дата обращения: 28.01.2020).

15. Приказ Управления Ставропольского края по строительному и жилищному надзору от 30.06.2015 г. № 336-од «Об утверждении методики создания и функционирования системы рейтингования эффективности работы лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами, расположенными на территории Ставропольского края, и перечня показателей оценки эффективности их деятельности» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/446200391> (дата обращения: 28.01.2020).

16. Приказ Главного управления «Государственная жилищная инспекция Челябинской области» от 15.06.2015 г. № 38 «Об утверждении Положения о рейтинговой системе оценки деятельности управляющих организаций, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами на территории Челябинской области» [Электронный

ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/543759540> (дата обращения: 28.01.2020).

17. Распоряжение Правительства Чеченской Республики от 10.08.2015 г. № 190-р «О системе рейтингования деятельности лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/428659530> (дата обращения: 28.01.2020).

18. Приказ Службы государственного жилищного надзора Иркутской области от 29.08.2016 г. № 040-спр «Об утверждении положения о рейтинговой системе общественной оценки деятельности управляющих организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами на территории Иркутской области» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/453148294> (дата обращения: 28.01.2020).

19. Приказ Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по энергетике, тарифам и жилищному надзору от 20.04.2017 г. № 41-ОД «Об утверждении перечня показателей оценки эффективности деятельности, методики оценки, порядка создания и функционирования системы рейтингования деятельности лиц, осуществляющих управление многоквартирными домами» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/450201872> (дата обращения: 28.01.2020).

20. Приказ Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору от 12.12.2018 г. № 2047 «Об утверждении Положения об оценке эффективности деятельности организаций, осуществляющих управление жилищными фондами на территории Республики Башкортостан» [Электронный ресурс]. URL: <https://zhilstroynadzor.bashkortostan.ru/documents/active/186041/> (дата обращения: 28.01.2020).

21. Распоряжение Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области от 01.04.2019 г. № 64 «Об утверждении перечня показателей оценки эффективности деятельности, методики оценки, порядка создания и функционирования системы рейтингования деятельности лиц, осуществляющих управление МКД» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/553373920> (дата обращения: 28.01.2020).