

Инновационное развитие сферы жилищно-коммунальных услуг как фактор повышения качества жизни в кризисной экономике

Innovative development of housing and communal services as a factor of improving the quality of life in a crisis economy

Миронова М.Д.

M. Mironova

Статья посвящена изучению проблемы качества жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) в контексте продолжающегося экономического кризиса. Автор рассматривает основные показатели качества жизни и анализирует влияние факторов нестабильности на уровень и структуру потребления платных услуг и в том числе ЖКУ в территориальном разрезе, подчеркивая необходимость инновационного развития российской экономики.

The article studies the problem of housing and communal services (HCS) quality in the context of the ongoing economic crisis. The author examines the main indicators of quality of life and analyzes the influence of factors of instability on the level and structure of consumption of paid services, including housing services at the territorial level, outlining the need for innovative development of the Russian economy.

Ключевые слова: качество жизни, жилищно-коммунальные услуги, кризис, инновационное развитие.

Key words: quality of life, housing and communal services, crisis, innovative development.

В настоящее время процессы совершенствования системы управления экономикой на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, направленные на улучшение качества жизни населения, приобрели стратегическое значение. При системном подходе качество жизни человека интегрирует факторы, определяющие эффективность законов, стратегий и институтов развития общества. С другой стороны, данная экономическая

категория соответствует фактическому уровню удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей человека, а также отражает уровень обеспечения комплексной безопасности, в том числе безопасности жизнеобеспечения человека.

Под улучшением качества жизни понимается изменение качественных параметров, отражающих жизнедеятельность человека в лучшую сторону. Жилищно-коммунальные услуги являются важнейшим элементом всей сферы услуг и, в то же время, основным результатом деятельности жилищно-коммунального комплекса. Основным продуктом ЖКХ является жилищно-коммунальная услуга (ЖКУ), которая рассматривается как вид деятельности, осуществляемой с целью максимального удовлетворения разнообразных потребностей населения.

В то же время, данная категория имеет специфичные признаки.

Во-первых, ЖКУ – это услуги, связанные с формированием качественной среды жизнеобеспечения человека, основным элементом жизнедеятельности которого является жилье. Во-вторых, данные услуги имеют свойство непрерывности, в то время, как многие услуги, в которых возникает потребность, необходимы человеку лишь в определенный временной отрезок. Постоянный характер имеют те жилищно-коммунальные услуги, которые предоставляются населению непрерывно, с неизменными нормативными характеристиками. К ним относятся водоснабжение (горячая и холодная вода), электроснабжение, газификация, водоотведение.

Характер доставки этих услуг населению во многом определяется развитием инженерной инфраструктуры жилого фонда. При возникновении непредвиденных аварийных ситуаций в инженерной инфраструктуре городов возникает нарушение бесперебойной подачи коммунальных услуг, имеющих непрерывный характер, что негативно отражается на качестве жилой среды. В-третьих, коммунальные услуги по способу их поставки и реализации являются услугами, имеющими преимущественно массовый, а не индивидуальный, характер. В то же время в формировании эффективной системы жилищно-коммунальных услуг как важного элемента общей системы услуг, большое значение имеет реализация учета индивидуальных потребностей при доставке и реализации ЖКУ населению.

Жилищно-коммунальные услуги не являются чистыми общественными благами. Но, как указывает в своих исследованиях А.Н. Ряховская, степень

индивидуализации ЖКУ зависит от их вида и предпочтения [1].

Реализация принципа индивидуализации ЖКУ обуславливает тенденцию возрастания объемов, расширения номенклатуры и дифференциацию качества жилищных услуг. В то же время требования к комфортности и безопасности среды жизнедеятельности человека создают предпосылки определения качественных и количественных характеристик безопасности услуг.

Показатели безопасности услуги характеризуют безопасность результата и процесса предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды. Безопасность услуги для потребителя при ее реализации соответствует такому состоянию окружающей среды, при котором исключена или ничтожно мала вероятность наступления таких негативных событий, как нанесение вреда или ущерба здоровью.

Таким образом, при предоставлении ЖКУ, соответствующих требованиям безопасности, обеспечиваются обслуживание и организация потребления в соответствии с требованиями нормативных документов.

Показатели безопасности услуг подразделяются на три подгруппы:

1. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан.
2. Показатели надежности, характеризующие надежность процесса оказания услуги и ее результата относительно внешних воздействий.

Показатели надежности результата жилищно-коммунальной услуги к внешним воздействиям отражают сохранение работоспособности объектов коммунальной инфраструктуры при воздействии природной среды (механических, климатических воздействий и воздействий, имеющих техногенную природу). Показатели надежности предоставления ЖКУ потребителю отражают также своевременность и точность выполнения заявки по таким параметрам, как сроки, объем и качество выполненных работ.

Вследствие требования непрерывности потока ЖКУ важным показателем качества и конкурентоспособности услуги является своевременность оказания ЖКУ. При нарушении данного требования, как, например, в случае несвоевременного обслуживания заявки по ликвидации неисправности оборудования и приборов инженерно-коммунальных сетей, может возникнуть значительный материальный ущерб, связанный с возникновением масштабных аварийных ситуаций.

Понятие «качество услуг», в том числе ЖКУ, состоит из двух

основных компонент. Это, во-первых, качество услуги как результата собственно процесса ее производства и, во-вторых, качество обслуживания при доставке услуги от производителя к потребителю. Этот факт, например, находит свое отражение в наличии двух компонент в структуре коммунальных услуг. С одной стороны, качество коммунальной услуги связано с производством и доставкой потребителю материальных носителей с определенными характеристиками (вода, энергия, тепло, газ) и, с другой стороны, качественный показатель этой услуги связан непосредственно с качеством обслуживания населения. Последняя компонента услуги является нематериальной составляющей ЖКУ и может быть оценена потребителем только в момент оказания услуги. Качество нематериальной составляющей услуги определяется уровнем профессиональной подготовки персонала предприятий жилищно-коммунальной отрасли.

В соответствии с определением Международной организации по стандартизации, качество – это совокупность свойств и характеристик продукта, которая придает ему способность удовлетворять объективные или предполагаемые потребности. Более предпочтительным и отвечающим современным представлениям о качестве можно рассматривать определение качества, предложенное Н.А. Зайцевой, в котором качество рассматривается как определенная совокупность свойств продукции или услуги, потенциально или реально способная в той или иной мере удовлетворять потребности индивида при их использовании по назначению [2].

Вместе с тем качество услуг имеет специфические особенности и складывается из составляющих, представленных на рисунке (рис. 1).



Рис. 1. Модель качества услуг.

Непосредственная связь между содержанием понятий «качество жизни» и «качество услуг» представлена в исследовании П.Н. Аксенова, в котором автор указывает, что понятие «качество жилищно-коммунальных услуг» является основным критерием управления объектами ЖКХ, а достижение необходимых социальных стандартов жизнеобеспечения и жизнедеятельности населения является результатом предпринимательской деятельности. Качество услуг ЖКХ выполняет регулирующую роль, освобождает рынок ЖКУ от стихийности и придает ему цивилизованный характер [3].

Контроль качества жилищно-коммунальных услуг и представляет собой определение совокупности количественных и качественных оценок обслуживания населения и показателей коммунальных услуг. В системе управления качеством жилищно-коммунальных услуг существенным элементом является система контроля качества. Контроль качества ЖКУ направлен как на процесс обслуживания потребителей, так и производственно-технологический процесс. Контроль качества процесса обслуживания более сложен вследствие субъективности восприятия услуги при осуществлении доставки от производителя к потребителю. В то же время, потребительские требования к стандартам обслуживания постоянно растут. Следовательно, достижение высокого качества ЖКУ становится основной задачей обслуживающих организаций.

Факторы, структура и показатели, характеризующие уровень качества жизни человека и его взаимосвязь с категорией «качество услуг», представлены П.Н. Аксеновым как комплекс мероприятий по обеспечению проектного уровня или улучшению потребительских качеств жилищного фонда во времени [3].

Таким образом, качество среды жизнедеятельности современного человека во многом определяется деятельностью жилищно-коммунального комплекса и производимыми им жилищно-коммунальными услугами.

Качество жизни человека – это системное понятие, в котором интегрируются фактический уровень удовлетворения потребностей человека и эффективность деятельности институтов и законов. Качество жизни определяется как группой стратегических факторов, так и совокупностью фактических показателей и показателей качества жилищно-коммунального обслуживания населения (табл. 1).

Таблица 1.

Основные показатели качества жизни человека

Качество жизни человека		
1. Стратегические факторы	2. Фактические показатели	3. Показатели качества жилищно-коммунального обслуживания
1.1. Стабильность политического, социального, психологического климата в стране	2.1. Среднедушевой доход населения	3.1. Показатели комфортности жилой среды
1.2. Эффективность деятельности органов государственного управления	2.2. Уровень безработицы	3.2. Показатели качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг
1.3. Оптимальность структуры и эффективность деятельности управляющих организаций в сфере ЖКХ	2.3. Показатель уровня удовлетворения основных потребностей человека	3.3. Показатели уровня безопасности проживания человека
1.4. Эффективность деятельности народнохозяйственного комплекса в целом	2.4. Оценка условий труда человека	3.4. Коэффициент безаварийного функционирования систем инженерной инфраструктуры
1.5. Активность инновационной деятельности в сфере ЖКХ и других отраслях народного хозяйства	2.5. Оценка уровня комфортности среды жизнеобеспечения человека	3.5. Индикаторы качества управления многоквартирными жилыми домами
	2.6. Доля свободного времени	
	2.7. Показатели обеспечения комплексной безопасности, свободы и равноправия человека	3.6. Показатели степени удовлетворения потребностей населения качеством ЖКУ
	2.7. Показатели уровня интеллектуального, культурного и физического развития человека	3.7. Оценка уровня информатизации, диспетчеризации и автоматизации в ЖКХ

Как видно из таблицы, показатели деятельности жилищно-коммунальной сферы являются существенной компонентой качества среды жизнеобеспечения человека.

Экономический кризис, возникший в настоящее время в российской

экономике, главным образом, вследствие экономических санкций Запада против России, по всей видимости, будет способствовать некоторому возрастанию рисков в сфере ЖКХ, основными из которых являются рост неплатежей за ЖКУ как следствия увеличения безработицы, существенного роста инфляции и снижения реальных доходов населения [4]. Так, по данным Госкомстата РФ, денежные доходы (в среднем на душу населения) в 2014г. составили 27714 рублей (106,9 % к аналогичному показателю 2013 г.), а среднемесячная начисленная (реальная) заработная плата одного работника достигла 32600 руб. (101,3% к аналогичному показателю 2013 г.). Реальные располагаемые денежные доходы (доходы за вычетом обязательных платежей, скорректированные на индекс потребительских цен), по предварительным данным, в ноябре 2014 г. по сравнению с соответствующим периодом 2013 г. снизились на 4,7% [7]. Динамика реальных располагаемых денежных доходов представлена на рисунке (рис.2).

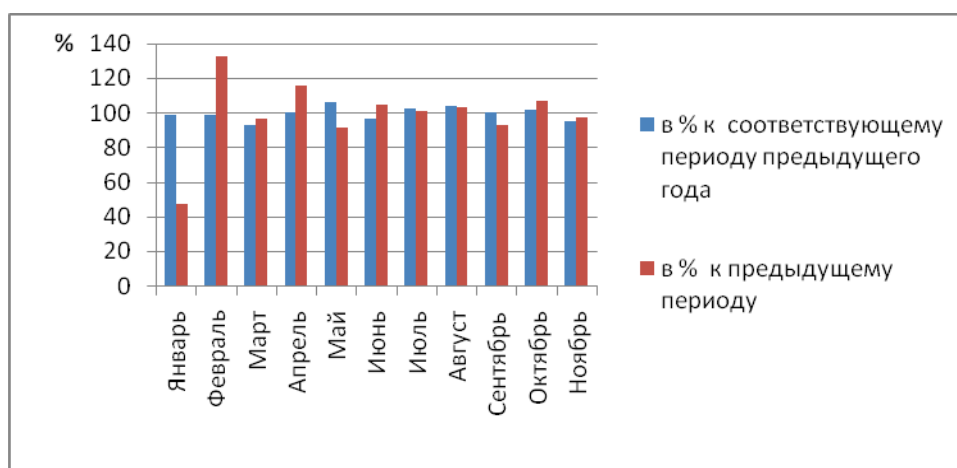


Рис. 2. Динамика реальных денежных доходов (2014г.)

При этом уровень инфляции в 2014 г. достиг значения 11,36%, что в 1,76 раз выше аналогичного показателя 2013 г. (рис.3).

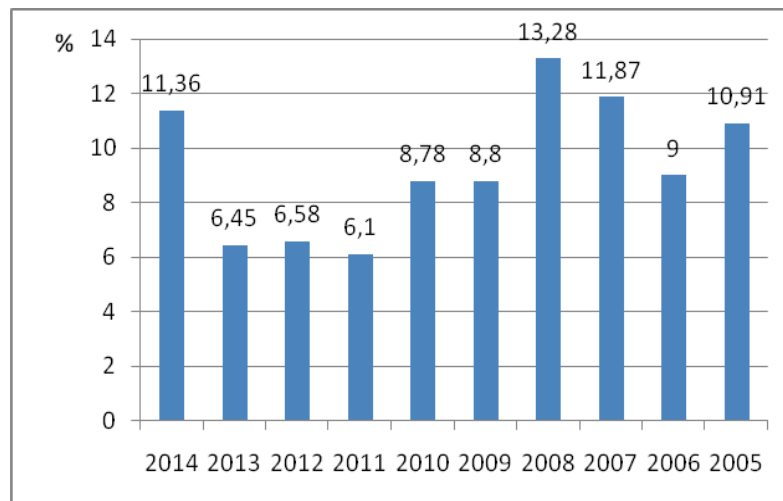


Рис. 3. Динамика инфляции, в % (2005-20014г.г.) [7]

В условиях экономической нестабильности и роста неопределенности факторов внешней и внутренней среды растет риск снижения качества управленческих решений, что также может негативно сказаться на качестве услуг жилищно-коммунальной сферы [5,6].

Последние статистические данные показывают рост числа регионов, в которых стоимость ЖКУ выше предусмотренной Федеральным стандартом (рис.4).

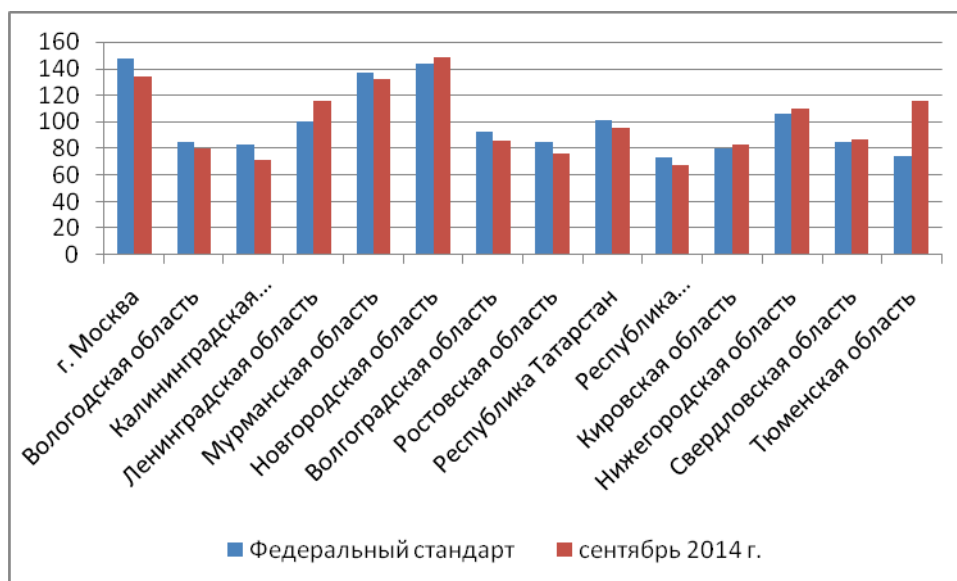


Рис. 4. Величина затрат на производство ЖКУ, руб. на 1 м² общей площади жилья по субъектам РФ (сентябрь 2014 г.)

Анализируя динамику объема платных услуг населению по данным Госкомстата [7], можно сказать, что в ноябре 2014 г., по предварительным данным, населению было оказано платных услуг на 629,6 млрд.рублей, в

январе-ноябре 2014г. - на 6619,7 млрд.рублей. Удельный вес расходов на оплату услуг в потребительских расходах населения в ноябре 2014 г. составил 19,9% против 20,3% в ноябре 2013 г. В то же время в ноябре 2014 г. в структуре объема платных услуг населению продолжали преобладать жилищно-коммунальные, транспортные услуги и услуги связи. На их долю в целом приходилось 62,6% в общем объеме произведенных услуг (рис.5).

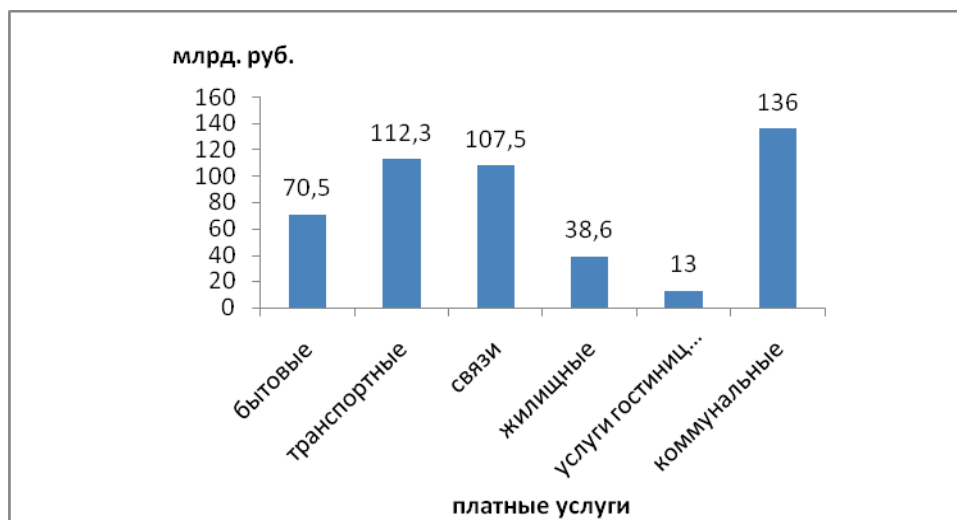


Рис.5. Объем платных услуг населению ноябрь 2014г.

В заключение можно отметить, что экономические реформы, проводимые в последние десятилетия, привели к существенным структурным преобразованиям как отдельных отраслей, так и всей сферы экономики РФ. Правительством страны поставлена важная стратегическая задача перевода народного хозяйства страны в плоскость преимущественно инновационного типа развития.

В свою очередь инновационная экономика является реальной основой улучшения качества жизни граждан. И одним из основных направлений инновационных преобразований народного хозяйства России является инновационное развитие сферы услуг. В инновационной экономике наиболее динамично развивающимися являются такие отрасли, как финансовые, информационные, жилищно-коммунальные, бытовые услуги; услуги аренды; туристические, гостиничные, охранные услуги; услуги переводчиков и торговые услуги [8].

Инновационные преобразования сферы услуг прежде всего направлены на повышение качества жизни населения. Данная цель может быть достигнута за счет эффективного функционирования и развития отраслей экономики, непосредственно обеспечивающих жизнедеятельность населения,

важнейшей из которых является жилищно-коммунальная сфера и ее продукт – жилищно-коммунальные услуги. Основным резервом повышения качества жилищно-коммунальных услуг является внедрение технических, технологических и управленческих инноваций на всех участках производства и доставки услуг от производителя к потребителю. В свою очередь, устойчивое функционирование и развитие жилищно-коммунальной сферы является важнейшим фактором, обеспечивающим качество среды жизнеобеспечения населения и динамичное развитие урбанизированных территорий.

Литература

1. Ряховская А.Н. Антикризисное управление жилищно-коммунальным хозяйством муниципальных образований: Автореферат диссертации ...доктора экономических наук : 08.00.05 / А.Н. Ряховская. - М., 2002. -34 с.
2. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурной сфере и туризме: учебник для студ. высших учеб. заведений/ Н.А. Зайцева. – М.: Академия, 2003. – 224 с.
3. Аксенов П.Н. Управление социально-экономическими преобразованиями в региональных системах : на примере городского хозяйства Автореферат диссертации ...кандидата экономических наук : 05.13.10 / П.Н. Аксенов. - М., 1997. -18 с.
4. Миронова М.Д. Организационно-финансовые риски управляющих субъектов в жилищно-коммунальном хозяйстве: содержание и пути минимизации // Е.А.Каменева, М.Д.Миронова. - М.: Финансы и кредит.- №46 (574). – с.19-27.
5. Миронова М.Д. Выбор стратегии управления предприятием в условиях неопределенности (на примере жилищно-коммунальной сферы) // М.Д.Миронова.- Казань : Известия КГАСУ. – 2011. - №1.- с.134-138.
6. Миронова М.Д. Анализ, сущность и принципы управления рисками как методологическая основа инновационного развития системы управления предприятием жилищно-коммунальной сферы // М.Д.Миронова.- Казань : Известия КГАСУ. – 2011. - №2.- с. 290-294.
7. <http://www.gks.ru> (дата обращения: 30.01.2015).
8. Бреславцева Н.А. Трансформация сферы услуг в экономике

инновационного типа: смещение рыночных акцентов // Н.А. Бреславцева. - Вопросы экономики и права. - 2011. - № 11.- с.64-68.