

ОСОБЕННОСТИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

© 2013 г. Н. А. Левченко

Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ)

Рассмотрены условия предоставления коммунальных услуг в современной России и связанные с этим особенности контроля их качества. Предложены направления совершенствования управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства с помощью новых информационных технологий.

Ключевые слова: жилищно-коммунальные услуги; качество; контроль.

Author analyzed the terms and conditions of the housing and communal services in the nowadays Russia and the distinctive features of quality control methods for these services. The idea of using the modern informational technologies as of the way to improve the quality control methods for the housing and communal services branch is also presented.

Key words: housing and communal services; quality; quality control.

Условия предоставления коммунальных услуг закреплены в новых Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. №354.

Условия предоставления коммунальных услуг связаны [1]:

- с началом предоставления коммунальных услуг;
- с составом коммунальных услуг;
- с характером предоставления коммунальных услуг;
- с объемом предоставления коммунальных услуг;
- с качеством коммунальных услуг.

Состав коммунальных услуг определяет степень благоустройства многоквартирного дома (МКД) и жилого дома:

- холодное водоснабжение;
- горячее водоснабжение;
- водоотведение;
- электроснабжение;
- газоснабжение;
- отопление.

Согласно новым Правилам, коммунальная услуга интерпретируется как подача соответствующего ресурса с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования:

- жилых помещений в МКД;
- нежилых помещений в МКД;
- общего имущества в МКД;
- жилых домов (домовладений), а также

земельных участков, на которых они расположены.

Кроме того, введены в оборот понятия централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, внутриквартирного оборудования и несколько изменено определение внутридомовых инженерных сетей (ВИС). Согласно Правилам, ресурсоснабжающая организация осуществляет подачу коммунальных ресурсов посредством централизованных сетей инженерно-технического обеспечения, а исполнитель коммунальных услуг — с помощью внутридомовых инженерных сетей.

Очевидно, что перечисленные системные изменения в описании каждой коммунальной услуги изложены с учетом указанных новов-

Таблица 1

Характеристика предоставляемых жилищно-коммунальных услуг

№	Коммунальная услуга	Описание коммунальной услуги
1.	Холодное водоснабжение	<p>Снабжение холодной питьевой водой, подаваемой по централизованным сетям холодного водоснабжения и внутридомовых инженерных систем:</p> <ul style="list-style-type: none"> — в жилой дом (домовладение); — в жилые и нежилые помещения в МКД; — в помещения, входящие в состав общего имущества в МКД; — до водоразборной колонки в случае, когда МКД или жилой дом (домовладение) не оборудован внутридомовыми инженерными системами холодного водоснабжения.
2.	Горячее водоснабжение	<p>Снабжение горячей водой, подаваемой по централизованным сетям горячего водоснабжения и внутридомовых инженерных систем:</p> <ul style="list-style-type: none"> — в жилой дом (домовладение); — в жилые и нежилые помещения в МКД; — в помещения, входящие в состав общего имущества в МКД. <p>При отсутствии централизованного горячего водоснабжения снабжение горячей водой потребителей в МКД осуществляется исполнителем путем производства и предоставления коммунальной услуги по горячему водоснабжению с использованием внутридомовых инженерных систем, включающих оборудование, входящее в состав общего имущества собственников помещений в МКД.</p>
3.	Водоотведение	<p>Отвод бытовых стоков:</p> <ul style="list-style-type: none"> — из жилого дома (домовладения); — из жилых и нежилых помещений в МКД; — из помещений, входящих в состав общего имущества в МКД, по централизованным сетям водоотведения и ВИС.
4.	Электроснабжение	<p>Снабжение электрической энергией, подаваемой по централизованным сетям электроснабжения и ВИС:</p> <ul style="list-style-type: none"> — в жилой дом (домовладение); — в жилые и нежилые помещения в МКД; — в помещения, входящие в состав общего имущества в МКД.
5.	Газоснабжение	<p>Снабжение газом, подаваемым по централизованным сетям газоснабжения и внутридомовых инженерных систем:</p> <ul style="list-style-type: none"> — в жилой дом (домовладение); — в жилые и нежилые помещения в МКД; — в помещения, входящие в состав общего имущества в МКД. <p>Продажа бытового газа в баллонах.</p>
6.	Отопление	<p>Подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовых инженерных систем тепловой энергии, обеспечивающей поддержание определенной температуры воздуха:</p> <ul style="list-style-type: none"> — в жилом доме; — в жилых и нежилых помещениях в МКД; — в помещениях, входящих в состав общего имущества в МКД. <p>Продажа твердого топлива при наличии печного отопления.</p>

ведений. Так, предоставление (в жилое и нежилое помещения, помещения общего имущества, жилые дома) коммунальной услуги согласно новым Правилам задеиствует как централизованные сети инженерно-технического обеспечения, так и внутридомовые инженерные сети. Следовательно, статус товарищества собственников жилья (управляющей компании), обслуживающего данные системы, как исполнителя коммунальных услуг, не является формальным. Кроме того, установлено, что в ситуациях отсутствия централизованного горячего водоснабжения или отопления исполнитель производит их с применением оборудования, входящего в состав общего имущества собственников помещений в МКД.

В целом же действующие Правила комментируют качество коммунальных услуг следующим образом. Непосредственно информация о бесперебойности предоставления и качестве коммунальных услуг изложена достаточно кратко (п. 3 новых Правил). Предупреждению нарушений законодательства о регулировании тарифов в рассматриваемой сфере способствует своевременное осуществление мониторинга проектов правовых актов органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления.

Процедура надзора за соблюдением законодательства в области государственного регулирования тарифов на электрическую и тепловую энергию, а также процесс оказания услуг организациями жилищно-коммунального комплекса приобретают особую значимость в период мирового финансового кризиса по причине их особой значимости в обеспечении процесса жизнедеятельности населения.

Региональные органы регулирования должны осуществлять надлежащий контроль применения регулируемых цен (тарифов), проводить проверки правильности применения устанавливаемых тарифов, применять меры по привлечению виновных лиц к административной ответственности.

В Федеральном законе «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. [7] детально отрегулированы полномочия органов местной власти, а именно изложен перечень вопросов местного значения,

за которые отвечает муниципалитет. Среди этих вопросов значительное внимание уделено вопросам организации на территории муниципального образования электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжение населения топливом; обеспечение малоимущих граждан, проживающих на территории муниципального образования и нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилыми помещениями в соответствии с жилищным законодательством; организация строительства и содержания муниципального жилищного фонда, создание условий для жилищного строительства и др.

Решению указанных задач способствует реализация национальных приоритетных проектов, включая проект «Доступное и комфортное жилье», что предполагает соблюдение законов и основанных на них иных нормативных правовых актов, направленных на обеспечение жилищных прав граждан. Эта сфера настолько важна для жизни людей, что, например, отступления от требований законов при установлении тарифов в сфере ЖКХ, как показывают многочисленные примеры последних лет, способны вызвать массовое недовольство, выступления граждан, социальную напряженность.

Важно подчеркнуть, что регулирование тарифов в сфере ЖКХ на коммунальные услуги осуществляется в значительном объеме нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления и их должностных лиц. Тарифы на электрическую и тепловую энергию представляют собой систему ценовых ставок, по которым осуществляются расчеты потребителей за электрическую энергию (мощность) и тепловую энергию (мощность). В соответствии с ФЗ от 14 апреля 1995 г. «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации» [8], и ФЗ от 30 декабря 2004 г. «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» [9], регулирование тарифов на электрическую и тепловую энергию осуществляется государством на основе установления экономически обоснованных тарифов (цен, платы за услуги) на электрическую и тепловую энергию и их предельных уровней. Тарифы устанавливаются, как пра-

вило, ежегодно и не могут изменяться чаще одного раза в год.

Необходимо заметить, что предельные уровни тарифов на электрическую и тепловую энергию, поставляемую энергоснабжающими организациями потребителям, в том числе для населения, устанавливаются постановлениями Правительства РФ ежегодно до внесения проекта федерального закона о федеральном бюджете на очередной финансовый год в Государственную Думу Федерального Собрания РФ и вводятся в действие с начала очередного финансового года. Надо также иметь в виду, что в рамках предельных уровней, установленных Правительством РФ, органы исполнительной власти субъектов федерации в области государственного регулирования тарифов также устанавливают тарифы на электрическую и тепловую энергию, поставляемую энергоснабжающими организациями потребителям, в том числе населению, на очередной финансовый год.

Органы местного самоуправления своими правовыми актами устанавливают надбавки к тарифам на электрическую энергию, поставляемую энергоснабжающими организациями потребителям, а также надбавки к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса — производителей товаров и услуг в сфере электро- и теплоснабжения, в том числе тарифы этих организаций на подключение и тарифы на подключение к системам коммунальной инфраструктуры в сфере электро- и теплоснабжения.

Вместе с тем, органы местного самоуправления в целях решения вопросов местного значения в пределах своих территорий (поселений, муниципальных районов и городских округов) самостоятельно регулируют тарифы на товары и услуги организаций коммунального комплекса, тарифы на подключение к системе коммунальной инфраструктуры, тарифы организаций коммунального комплекса на подключение, надбавки к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, надбавки к ценам (тарифам) для потребителей [6].

Очевидно, при определении тарифов важно, чтобы правовой акт был принят компетентным органом или должностным лицом, а также соответствовал требованиям Закона о регулировании тарифов, не ущем-

лял законные права и интересы граждан, был доведен до сведения потребителей. В этой связи представляется, что совершенствование деятельности органов местного самоуправления в вопросах жилищно-коммунального обслуживания должно осуществляться в двух основных направлениях. Первое направление базируется на оптимальном правовом регулировании полномочий федеральных, региональных и муниципальных органов власти в части установления тарифов на услуги жилищно-коммунального комплекса. Актуальным является интегрирование всех норм жилищно-коммунального комплекса в единый нормативно-правовой акт федерального значения (сегодня нормы разбросаны в десятках актов разного уровня, и в них трудно разобраться даже специалистам).

Второе направление связано с задачей демонополизации жилищно-коммунальной отрасли. Очевидно, приоритетным является увеличение конкуренции между хозяйствующими субъектами, что будет способствовать соблюдению жилищно-коммунальных прав граждан.

В целом, инновации в жилищно-коммунальном хозяйстве целесообразно разделить на три группы [4]:

— относительно простые, не требующие закупки дополнительного оборудования и обучения персонала;

— средней степени сложности (требуется закупка дополнительного оборудования, специальной техники, помещений и обучение персонала);

— сложные и повышенной сложности внедрения (требуется закупка или переоборудование предприятия и повышение квалификации персонала).

Основными принципами управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций являются следующие:

1. Внедрение инноваций в процесс производства жилищно-коммунальных услуг следует производить только в том случае, когда это может дать существенный экономический либо экологический эффект.

2. Внедрение инноваций в процесс производства жилищно-коммунальных услуг должно быть выгодно как для их производителей, так и для их потребителей.

3. Государством должны быть предложены льготы по уплате налога на прибыль, на добавленную стоимость, по уплате налогов, отчисляемых в бюджет субъекта (земельный налог), распространяемых на предприятия, осуществляющие производство и внедрение отечественного инновационного оборудования в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства.

4. Государство должно участвовать в стимулировании и финансовой поддержке инициативы строительных компаний и объединений собственников жилья по мероприятиям, направленным на децентрализацию отопления (мини-ТЭЦ, индивидуальные котельные).

5. При производстве энергии с применением инноваций следует уделять больше внимания использованию природных энергетических ресурсов: солнечному излучению, геотермальным источникам, силе ветра, низким температурам воздуха в зимние месяцы для охлаждения и т. д.

6. Недопущение потерь энергоносителей в инженерных сетях жилищно-коммунального хозяйства. Для этого они должны быть надежно защищены от негативного воздействия окружающей среды: коррозии, деформации.

7. Для энергии, которую потребитель не в состоянии израсходовать в полной мере, нужно найти покупателя.

8. Применение инноваций в потреблении электроэнергии позволяет ее аккумулировать (в виде тепла, сжатого воздуха и т. д.).

9. Внедрение инноваций в области снижения энергопотребления зданий или оборудования не приведет к экономии ресурсов или денежных средств без установки узлов учета на всем пути производства, транспортировки и потребления энергоресурсов.

10. Следует уделять повышенное внимание скрытым способам регулирования теплопотребления.

11. Качество услуг жилищно-коммунального хозяйства в совокупности будет тем выше, чем больше предприятий и многоквартирных домов участвует в процессе внедрения инноваций.

12. Качество услуг жилищно-коммунального хозяйства зависит от своевременного выявления причин несовпадения фактических результатов работы системы в целом и

отдельных ее элементов с желаемыми, формулировки и решения проблем, оценки ожидаемых и учета реально полученных эффектов от внедрения инноваций в процесс производства жилищно-коммунальных услуг.

Технико-экономическими показателями повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций являются следующие:

1) Изменение состояния жилищного фонда и прилегающих инженерных сетей, а также состояния придомовой территории в динамике (оценка объектов по шкале: новое (от 1 до 3 лет), относительно новое (от 4 до 7 лет), средней изношенности (от 8 до 25 лет), высокой изношенности (от 26 до 40 лет), ветхое (свыше 40 лет) и аварийное). Высокой эффективностью будут обладать инновации, после внедрения которых применительно к конкретному дому, его состояние будет оценено как отличное при большем возрасте.

2) Изменение технического состояния оборудования, инженерных сетей и производственных мощностей поставщика жилищно-коммунальных услуг в динамике.

3) Уровень бесперебойности и соответствия нормативам предоставляемых жилищно-коммунальных услуг.

4) Изменение скорости (времени) и качества выполнения заявки после внедрения инновации.

К экологическим показателям относятся:

1) Изменение качества (цвет, вкус, химический состав) поставляемой в дома воды в динамике.

2) Уровень заболеваемости граждан — потребителей воды, в динамике.

3) Изменение уровня загрязненности окружающей среды (выбросом вредных веществ в почву, атмосферу, сливом токсичных отходов в воду и т. д.) в динамике (до и после внедрения инновации).

Таким образом, используя предложенный метод совершенствования управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций, предприятие жилищно-коммунального хозяйства повысит качество предоставляемых потребителям жилищно-коммунальных услуг с минимальными затратами. Для повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства предлагается внедрение информационных техно-

логий и объединение их в интегрированную информационную систему:

— в сфере начисления платежей за услуги жилищно-коммунального хозяйства, включая ведение взаиморасчетов между поставщиками услуг и населением, в объектовом учете (контроль поставщиками услуг количества проживающих, начислений, оплаты, сведения о долгах и должниках, работа с приборами учета, инженерным оборудованием, премирование сотрудников предприятия жилищно-коммунального хозяйства и т. д.);

— в системе управления заявками и качеством услуг в электронном виде (мониторинг полученных заявок и процесса их выполнения) с использованием локальных сетей, серверов, в аварийно-диспетчерских службах.

На основе зарубежного опыта автором предложены следующие направления совершенствования управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства с помощью новых информационных технологий:

1. Разработка и совершенствование нормативно-правовой базы обеспечения контроля жилищно-коммунального хозяйства с помощью информационных технологий.

2. Стимулирующая налоговая политика в отношении фирм-разработчиков программного обеспечения для автоматизации управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства.

3. Создание и внедрение комплексной системы мониторинга развития жилищно-коммунального хозяйства в РФ, а также государственная финансовая поддержка застройщиков при строительстве нового жилья с применением энергосберегающих технологий.

4. Предоставление при сдаче дома застройщиком пакета документов, включающего его паспорт, в электронной версии и регистрация в базе данных городских органов власти.

5. Предоставление государством информации инвесторам, производителям и потребителям о преимуществах внедрения информационных технологий в процесс управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства.

Литература

1. *Калинина И. Н.* Предоставление коммунальных услуг: требования и условия. // Жилищно-коммунальное хозяйство: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2011. — №10.

2. *Козырева С. Н.* Новые правила предоставления коммунальных услуг. // Жилищно-коммунальное хозяйство: бухгалтерский учет и налогообложение. — 2011. — №6.

3. *Михайлова К. А.* Административная ответственность за нарушения, связанные с содержанием жилых домов и оказанием населению коммунальных услуг. // Жилищное право. — 2011. — №5.

4. *Стрельченко В. В.* Инновационные решения в системе менеджмента качества на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства [Электронный ресурс] / Современные проблемы науки и образования (электронный журнал). — Режим доступа: <http://www.science-education.ru>, свободный. — Загл. с экрана.

5. *Шишкина Е. Н.* Обеспечение жителей муниципальных образований качественными жилищно-коммунальными услугами: проблемы правового регулирования и практики органов местного самоуправления. // Общество и право. — 2009. — №1.

6. *Паламарчук А.* Надзор за исполнением законодательства, регулирующего установление тарифов на тепловую и электрическую энергию, товары и услуги организаций жилищно-коммунального комплекса. // Законность. — 2009. — №4.

7. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. (ред. от 15.04.2008 г.).

8. Федеральный закон «О государственном регулировании тарифов на электрическую и тепловую энергию в Российской Федерации» от 14 апреля 1995 г.

9. Федеральный закон «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» от 30 декабря 2004 г.



Наталья Александровна Левченко — кандидат экономических наук, доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление и экономическая теория» Южно-Российского государственного технического университета (НПИ).

Natalya Aleksandrovna Levchenko — Ph.D., Candidate of Economics, docent at the South-Russian State Technical University (NPI) «Public and Municipal Administration and the Economic Theory» department.

132 Prosveshcheniya st., 346428, Novocherkassk, Rostov reg., Russia
Тел. +7 (8635) 2-5-01-28; e-mail: novochoho@rambler.ru
346428, г. Новочеркасск, ул. Просвещения, д. 132.
