

УДК 643/645

## ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОГРАММНО-ЦЕЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

© 2008 г. С.А. Тихоновскова

*Южно-Российский государственный технический университет  
(Новочеркасский политехнический институт)*

*Рассматриваются технология оценки качества управления жилищно-коммунальным хозяйством на основе программно-целевого метода, а также принципы построения системы индикаторов для мониторинга работы организаций, управляющих объектами ЖКХ.*

*The technologies of quality rating for management programs in housing and communal services, based on purpose methods are researched. There also are suggested the principals of the monitoring indicators' system building for the businesses, that are related with housing and communal services.*

Ключевые слова: *жилищно-коммунальное хозяйство, качество, эффективность, мониторинг, программные методы.*

Одной из основных проблем построения эффективной системы управления жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) является отсутствие системы индикаторов для мониторинга работы организации, управляющих объектами ЖКХ. Следовательно, для оценки эффективности управления объектами ЖКХ и корректировки программ управления необходимы эффективные технологии оценки качества управления ЖКХ на основе программно-целевого метода.

Под качеством программы следует понимать, во-первых, прямую экономическую выгоду решения поставленных задач при реализации программных заданий; во-вторых, эффективность затрат в программном варианте по сравнению с периодом, предшествующим началу реализации программы. Результативность программы рассматривается как:

- 1) мера соответствия ожидаемых результатов поставленной цели;
- 2) степень приближения к цели;
- 3) прямые позитивные воздействия на социальную, демографическую, экологическую ситуации в регионе, а также на определяющие ее параметры экономического развития.

При оценке результативности программы по второму критерию важно максимально корректно выразить качественно-количественные параметры программной цели, а в ряде случаев — конкретизирующие ее задачи.

Общая результативность разработки и реализации региональной программы (ее экономическая, социальная, научно-техническая, экологическая и другая эффективность) выражается конкретными показателями (абсолютными, относительными, стоимостными, натуральными) итогов достижения программной цели. Анализ соотношения результатов и затрат хозяйственной деятельности отражается в общих и частных показателях экономической эффективности, показателях абсолютной и сравнительной эффективности, таких как национальный доход на душу населения, соотношение фондов накопления и потребления и др. Частные характеристики дают показатели ресурсоиспользования — фондоотдачи, материалоотдачи, капиталотдачи.

С учетом отечественной и зарубежной практики использования программного метода, в зависимости от типа программы, для ее оценки рекомендуется использовать многие показатели, в том числе производительность труда, удельные капиталовложения, срок окупаемости и т. д. К показателям программных результатов относятся также объемы производства важнейших видов конечной продукции (услуг, работ), ввод в действие производственных мощностей и объектов непроизводственной сферы, показатели развития науки, техники, ресурсо- и импортозамещения и др. В социальных и экологических

программах применяются характеристики качественных изменений в результате осуществления программных мероприятий— увеличение продолжительности жизни населения, улучшение структуры, состояние окружающей среды и т. д.

В условиях рынка на первый план выйдут количественные оценки итогов коммерческой деятельности, но для макроэкономического анализа необходимо определение народнохозяйственной эффективности. Условие народнохозяйственной целесообразности необходимо выполнять на всех этапах отбора программных мероприятий. Среди важнейших результатов любой программы обязательно следует учитывать влияние на соседние и другие регионы, обеспечение национальной безопасности и устойчивости развития страны, а производственной программы— социальные и экологические последствия.

Такие подходы существуют и в официальных документах, утвержденных Госстроем, Минэкономки, Минфином, в которых предлагаются в качестве оценок эффективности инвестиционного проекта показатели финансовой, бюджетной, общеэкономической эффективности [1]. Для использования каждого из показателей необходимо четко представлять, какая задача оценки программы решается и как выбирается решение. Оно должно приниматься с учетом значений всех важнейших для него показателей, интересов участников программы и государства.

Целью разработки и внедрения системы управления качеством услуг является упорядочение деятельности Муниципального заказчика, Генерального заказчика и исполнителей муниципального заказа по предоставлению потребителям качественных услуг, повышение прозрачности и эффективности договорных отношений при исполнении муниципального заказа.

Кардинальное решение задач повышения качества услуг возможно лишь на основе разработки комплексного подхода к проблеме.

Система управления качеством должна характеризоваться составом участников, а также распределением между ними функций и задач, необходимых для выполнения средств (комплекса нормативно-технической документации, средств сбора, обработки и передачи информации и т. д.).

Проект системы представляет собой совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на обеспечение необходимого

уровня сохранности и развития жилищного фонда (ЖФ), повышения уровня безопасного и комфортного проживания населения в жилых домах, на обеспечение разработки стандарта качества предоставления жилищных услуг (ЖУ) по потребителям. Система должна обеспечивать эффективное использование материально-технических, топливно-энергетических и трудовых ресурсов, прогрессивных методов организации труда у участников выполнения муниципального заказа. В проекте системы устанавливаются следующие функции управления качеством ЖКХ:

1. Планирование и прогнозирование качества параметров жилого фонда.
2. Контроль генеральным подрядчиком.
3. Организация приемки объектов в эксплуатацию.
4. Технологическая подготовка работ.
5. Материально-техническое обеспечение качества содержания жилищного фонда.
6. Подбор, расстановка, воспитание и обучение кадров.
7. Обеспечение и поддержание высокого уровня качества.
8. Стимулирование повышения качества содержания жилищного фонда.
9. Организация работ по выполнению стандартов качества ЖУ.
10. Правовое обеспечение качества содержания жилищного фонда.
11. Метрологическое обеспечение качества содержания жилищного фонда.
12. Организация трудовой деятельности.
13. Охрана труда и техника безопасности.
14. Совершенствование работы с населением по месту жительства.

Кроме того, одно из основных условий построения эффективной системы управления заключается в создании системы индикаторов для мониторинга работы организаций, управляющих объектами ЖКХ. Следовательно, для оценки эффективности деятельности по управлению объектами ЖКХ и внесения корректив в программу управления необходимо разработать эффективную программу мониторинга на основе индикаторов оценки работы управляющей организации.

Мониторинг подразумевает текущее измерение и учет важнейших индикаторов деятельности для дальнейшей оценки достигнутых результатов. Мониторинг, как механизм постоянного оперативного сбора данных, помогает собственнику ответить на поставленные в ходе оценки вопросы. Оценка, в

свою очередь, является инструментом для принятия решений по реализации намеченных собственником мероприятий с целью повысить эффективность управления жилищным фондом. Оценка на основе мониторинга призвана выявить достижения и недостатки в работе управляющей организации, а также способствовать разработке программы совершенствования системы управления ЖКХ [2].

Оценка на основе индикаторов должна быть информативной. При разработке и утверждении системы индикаторов следует учитывать следующие требования к ним [3]:

— существенность: индикаторы должны быть нацелены на принятие адекватных оперативных решений;

— своевременность и регулярность: информация должна поступать с такой периодичностью, которая позволит своевременно принимать необходимые решения, минимизировать ущерб от неблагоприятных изменений и максимизировать эффект от использования появляющихся возможностей;

— полнота: набор индикаторов должен характеризовать деятельность управляющих жилищных организаций, не упуская ни один важный аспект;

— адекватность: набор индикаторов должен учитывать специфику управляющей жилищной организации;

— достоверность: должна существовать возможность объективного измерения значений индикаторов (количественного или качественного);

— совместимость: набор индикаторов должен вписываться в существующую систему информационных потоков, что позволит удешевить и упростить процедуру информационного обмена.

При построении системы индикаторов деятельности управляющей организации следует учитывать, что она должна состоять из индикаторов, характеризующих прямой продукт деятельности по достижению целей, поставленных собственником, и индикаторов, характеризующих эффект деятельности управляющей организации [4, 5]. Прямой продукт деятельности (непосредственная деятельность) управляющей организации представляет собой непосредственный итог ее работы, например: количественные показатели реализации плановых заданий по ремонту подъездов жилых домов, дворовых территорий, натуральных показателей капитального ремонта жилых строений, объектов

Таблица

**Перечень индикаторов для мониторинга и оценки деятельности управляющих жилищных организаций города**

№ п/п	Комплексные показатели	Индикаторы и их условные обозначения в обобщенной модели
1	Объем работ, выполненный на жилищном фонде	1. Объем капитально отремонтированного и реконструированного жилищного фонда (все виды) – $X_1$ 2. Средняя стоимость капитального ремонта кровли, руб. на кв. м – $X_2$
2	Сбор платежей	1. Собираемость платежей населения, % – $X_3$ 2. Динамика собираемости платежей (прирост за квартал: +; -) – $X_4$ положительный прирост нулевой прирост отрицательный прирост
3	Организация деятельности управляющей организации	Объем дополнительных услуг, оказанных населению, в т.ч., подрядными организациями, руб. на кв. м – $X_5$
4	Размер прибыли на 1 руб. расходов на содержание и ремонт жилищного фонда	1. Доля фонда оплаты труда в расходах на содержание жилищного фонда, % – $X_6$ 2. Затраты на капитальный ремонт жилья /к затратам на текущее обслуживание (или в процентном отношении) – $X_7$

коммунальной инфраструктуры и т. п. Эффект деятельности управляющей организации— это то, что непосредственно получают жители от реализации соответствующих мероприятий и выражается он в качественных показателях, таких как удовлетворенность населения получаемыми ЖКУ, улучшением (ухудшением) условиями проживания и т. п.

С учетом рассмотренных принципов построения системы индикаторов разработана модель для мониторинга и сравнительной оценки деятельности управляющих жилищных организаций [6]. На основе данной модели (базовой) построена обобщенная модель (см. таблица).

Методика проведения расчетов на базе предложенных индикаторов следующая. Для применения предложенной системы индикаторов и присвоения соответствующего балла (1, 2, 3) по каждому индикатору необходимо сравнить фактическое значение каждого индикатора с рекомендуемым, средним и критическим. Рекомендуемые, средние и критические значения для каждого индикатора определяются экспертно-статистическим путем. На основе имеющихся статистических данных оцениваются эмпирические средние разбросы вокруг них. Полученные оценки экстраполируются и служат для формирования: а) уровней индикаторов, обеспечивающих прямо или косвенно надежное и устойчивое текущее обслуживание, приближение к нормальной воспроизводственной динамике жилищного фонда (это рекомендуемые значения); б) допустимых

уровней, связанных с отклонениями от устойчивой траектории функционирования, которые при стабильном расположении индикаторов в этих пределах могут со временем перерасти в кризисные явления с потерей устойчивости (это средние значения); в) уровней индикаторов, характеризующих потерей устойчивости и надежности системы, ее управляемости, быстрым ростом кризисных проявлений.

#### Литература

1. Методические рекомендации по оценке эффективности инвестиционных проектов и их отбору для финансирования,— М., 2005.
2. *Лифшиц Д. В.* Экономический механизм управления жилищно-коммунальным комплексом крупного города: дис. ... канд. эконом. наук.— М., 2003.
3. *Ammonds, David N.* Municipal Benchmarks: Assessing Local Performance and Establishing Community Standards. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 1996.
4. *Гараджа М. Ю.* Мониторинг результативности бюджетных расходов: основные этапы внедрения на местном уровне.— М.: Фонд «Институт экономики города», 2002.
5. *Harry P. Hatry.* Performance Measurement. Getting Results. The Urban Institute Press, 1999.
6. *Лифшиц Д. В., Хачатрян С. Р.* Территориальные проблемы моделирования экономического механизма управления жилищным комплексом // Аудит и финансовый анализ.— 2003.— № 3.



**Тихоновская Светлана Александровна** — старший преподаватель кафедры «Экономическая теория» ЮРГТУ (НПИ). Автор ряда работ по проблемам муниципального управления, экономики и организации жилищно-коммунального хозяйства.

346428 г. Новочеркасск, ул. Просвещения, 132  
Тел. (86352) 55-4-26, tihonovskovas@yandex.ru