УДК 658.336

М.В. Волкова, В.С. Шевченко

Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, м. Харків

ПРОВЕДЕННЯ ЕКСПЕРТИЗИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ЖКГ

Актуальність теми дослідження пов'язана зі значним поширенням експертизи у сфері ЖКГ і полягає в необхідності розробки рекомендацій по вдосконаленню методів експертизи в розглянутій області. В статті розглянуті поняття та порядок проведення експертизи якості наданих комунальних послуг методом соціологічних опитувань

Ключові слова: *підприємства житлово-комунального господарства, якість, послуги, експертиза,*

Постановка проблеми

Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) України – одна з найбільших галузей економіки країни, яка має великий вплив на щоденне життя кожної людини та на ситуацію в країні загалом. За весь період незалежності України у галузі накопичуються невирішені проблеми, що дає підстави говорити про стан системної кризи, яка щодалі поглиблюється. Це загрожує безпеці життєдіяльності людей та національній безпеці країни. Проблема удосконалення системи управління якістю займає важливе місце у забезпеченні конкурентоспроможності продукції і послуг, у побудові нових відносин між споживачем та виробником, у задоволенні матеріальних потреб, соціальних інтересів та духовних запитів суспільства. Особливої значущості вона набуває в умовах економічно-фінансової кризи, яка супроводжується розпадом економічних зв'язків, зниженням виробництва, втратою позицій на ринку.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Найбільш значний внесок у створення теоретичних основ та методологічних підходів до управління якістю зробили зарубіжні та вітчизняні вчені-економісти: Ф. Котлер, М. Портер, Ж. Дуфала, Г. Мінцберг, Г. Гельдель, О.С. Віханський, А.І. Наумов, І.О. Бланк та ін. Дослідженню проблем управління якістю послуг присвячено праці Н.О. П'ятницької, Г.Т. П'ятницької, А.А. Мазаракі, Л.О. Лігонеко, Н.М. Ушакової та ін. Проте, існуючі підходи до підвищення якості послуг розглядаються стосовно до розвинених ринкових відносин і не враховують особливості функціонування сучасних підприємств ЖКГ. Тому вони потребують адаптації до конкретних економічних умов, історичних та національних традицій, а також наявності відповідного досвіду

Тому **метою даної статті** є обгрунтування теоретичних засад та розробка практичних рекомендації щодо проведення експертизи якості послуг у підприємствах ЖКГ.

Виклад основного матеріалу

Більше 80% сімей України, які проживають в багатоквартирних будинках, не є покупцями, а лише споживачами житлово-комунальних послуг (ЖКП). Населення позбавлене елементарних "ринкових прав" - не може контролювати обсяг і якість наданих послуг, торгуватися за ціною і навіть відмовитись від їх споживання, обсяг якого залишається невідомим і, можливо, незмінним. За багатьма видами послуг навіть постачальники не можуть слідувати принципу "за скільки заплатив, стільки і отримай".

Більш того, незрозуміло, що саме є придбаним продуктом: ресурси, за якими розраховуються нормативи споживання (Гкал, літри, кВт/год), або параметри комфорту, на основі яких оцінюється якість роботи підприємств ЖКГ (температура і вологість у приміщенні, робота водорозбірних приладів, освітлення і чистота вулиць). І щоб оцінити якість ЖКП, споживачі користуються послугами незалежної експертизи

Під експертизою послуг розуміють компетентне дослідження точно сформульованого питання про якість та безпеку послуг їх відповідності певним нормам і стандартам. [1] Проведення експертизи доручається експертам. Експерти можуть бути фахівцями, вченими, які володіють спеціальними (професійними) знаннями, необхідними для вирішення питань, пов'язаних з дослідженням якості надаваних послуг. У разі необхідності проведення подібних досліджень експертизі підлягає сама послуга як нематеріальний об'єкт.

Експерти вивчають спосіб надання послуги, якість відносин виконавця послуги до споживача, дотримання встановлених правил, інструкцій і законів, норм безпеки при її наданні.

Експертиза послуг є, частіше всього, маркетинговим дослідженням, так як об'єкт дослідження не матеріальний, тут досліджуються

© М.В. Волкова, В.С. Шевченко

більше взаємини між представниками (виконавцями) послуг та їх споживачами.

За проведення експертизи, експерти повинні подати мотивований висновок або акт.

Якість послуг, що надаються житлово-комунальними господарствами, залишає бажати кращого, але, незважаючи на це, тарифи на послуги продовжують зростати з кожним днем, і в подібних ситуаціях, права споживача, незадоволеного таким співвідношенням ціни і якості допомагає відстояти експертиза у сфері ЖКГ.

Фахівці, які виконують для клієнтів подібні дослідження не оскаржують рішення уряду щодо тарифів на послуги, експертиз підлягають розцінки підвищення виконавцями цих рішень, тобто підприємствами житлово-комунального господарства.

Отже, завдання експертів входить: аналіз наданих клієнтом документарних матеріалів (акти прийому - передачі продуктів, що поставляються, ділова переписка з постачальником, затверджені нормативні акти на споживання газу, води, електроенергії та інших ресурсів).

Фахівці з експертиз у ЖКГ повинні дати відповіді на наступні питання:

- що є причинами втрат продукту (газу, води, електроенергії) на шляху його проходження від постачальника до кінцевого споживача;
- на якій ділянці мережі виникають втрати поставляється продукту;
- на кого повинна бути покладена відповідальність за втрату тепла (води, газу, електроенергії);
- чи може споживач перевірити або спростувати тарифи встановлюються постачальником на гаряче і холодне водопостачання, газопостачання, електропостачання та водовідведення. [2]

На основі аналітичних досліджень, у відповідності з поставленими клієнтами питаннями, експерт складає висновок, який в подальшому може служити офіційним аргументом при розгляді спору судом.

Таким чином, основною метою експертизи у сфері ЖКГ є отримання експертної оцінки рівня якості надаваних послуг**.**

При наданні комунальних послуг неналежної якості, розмір плати за кожну комунальну послугу підлягає зменшенню у розмірі не наданих комунальних послуг. Обсяг (кількість) не наданого комунального ресурсу розраховується виходячи з нормативу споживання комунальної послуги, кількості споживачів (для водопостачання, водовідведення, електропостачання та газопостачання) або загальної площі житлових приміщень (для опалення), а також часу не надання комунальної послуги.

Комунальні послуги повинні відповідати характеристикам за допустимої тривалості відключення, тиску, температури (гаряча вода, опалення), напруги (електропостачання) певним Законом України «Про житлово-комунальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 47, ст.514) (зі змінами від № 1198-VII від 10.04.2014, ВВР, 2014, № 23, ст.874) [1]

Щоб зафіксувати факт не надання комунальних послуг або надання комунальних послуг неналежної якості споживач повідомляє про це аварійно-диспетчерську службу виконавця або іншу службу, зазначену виконавцем. Повідомлення може бути зроблено у письмовій формі або усно (в тому числі по телефону) і підлягає обов'язковій реєстрації в аварійно-диспетчерській службі. При цьому споживач зобов'язаний повідомити свої прізвище, ім'я та по батькові, точну адресу проживання, а також вид наданої комунальної послуги або наданої комунальної послуги неналежної якості. Співробітник аварійно-диспетчерської служби зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, що прийняла заявку (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер заявки і час її прийому.

Якщо в ході перевірки між споживачем і виконавцем, іншими зацікавленими учасниками перевірки виник спір щодо факту порушення якості комунальної послуги і (або) величини відступу від встановлених параметрів якості комунальної послуги, то споживач і виконавець, інші зацікавлені учасники перевірки має право ініціювати проведення експертизи якості комунальної послуги.

Якщо для проведення експертизи якості комунальної послуги необхідний відбір зразка відповідного комунального ресурсу, то виконавець зобов'язаний провести або організувати проведення такого відбору зразка. У цьому випадку в акті перевірки повинно бути зазначено ким ініційовано проведення експертизи, ким, в яких умовах і в яку ємність проведений відбір зразка, які параметри якості відібраного зразка (якщо їх можливо визначити), в які терміни, куди і яким учасником перевірки відібраний зразок повинен бути переданий для проведення експертизи, порядок повідомлення зацікавлених учасників перевірки про результати експертизи. Виконавець зобов'язаний отримати і долучити до акта перевірки експертний висновок, який містить результати експертизи, а також не пізніше 3 робочих днів з дати отримання експертного висновку передати його копії всім зацікавленим учасникам перевірки, які брали участь у перевірці.

Якщо проведення експертизи якості надання комунальної послуги можливо в місці її надання, то споживач і виконавець, інші зацікавлені учасники

перевірки визначають дату і час проведення повторної перевірки якості комунальної послуги з участю запрошеного експерта. У цьому випадку в акті перевірки повинні бути вказані дата і час проведення повторної перевірки, ким ініційовано проведення експертизи, яким учасником перевірки буде запрошений експерт, з якої організації має бути запрошений експерт.

Витрати на проведення експертизи, ініційованої споживачем, несе виконавець. Якщо в результаті експертизи, ініційованої споживачем, встановлено відсутність факту порушення якості комунальної послуги, то споживач зобов'язаний відшкодувати виконавцю витрати на її проведення. Витрати на проведення експертизи, ініційованої іншим учасником перевірки, несе такий учасник.

Якщо споживач і виконавець не прийшли до єдиного рішення щодо якості надання комунальних послуг та не звернулися в експертну організацію, то ними визначаються новий час і дата оцінки якості надання комунальних послуг, на яку запрошується представник державної житлової інспекції і представник громадського об'єднання споживачів. За результатами повторної оцінки якості надання комунальних послуг складається акт про не надання комунальних послуг або надання комунальних послуг неналежної якості, який підписується споживачем (або його представником) і виконавцем (або його представником). Поряд із зазначеними особами акт може бути підписаний представником державної житлової інспекції і представником громадського об'єднання споживачів.

В акті про надання комунальних послуг або надання комунальних послуг неналежної якості зазначаються порушення параметрів якості, час і дата початку надання комунальних послуг або надання комунальних послуг неналежної якості.

Факт не надання комунальних послуг або надання їх неналежної якості, встановлюється на підставі скарг (претензій, заяв) споживачів на режим та якість надання комунальних послуг. Однак, це не запобігає повною мірою зниження якості надання комунальних послуг і, отже, забезпечення його поліпшення. Перерахунок розміру плати за комунальні послуги здійснюється на підставі погодинного хронометражу документованих відхилень від нормативів споживання. Відхилення реєструються з допомогою приладів. Це незручно, трудомістко і погано приживається на місцях.

У зв'язку з цим, виникає питання, а чому не запитати думку про якість комунальних послуг споживачів, адже один з принципів ідеології TQM, закладених в стандарти ISO 9000: 2000 - орієнтація на споживача.

Таким чином, у склад своєї експертної комісії багатоквартирний будинок обирає представників (наприклад, по одній людині з під'їзду) і наділяє їх відповідними повноваженнями. Тоді в довільній формі мешканці інформують своїх представників-експертів про свою думку (табл.1) щодо якості комунальних послуг, а останні в свою чергу, передає узагальнену думку керуючої організації.

Таблиця 1. Думка споживачів про якість послуг ЖКП

Думка про якість послуги	Позначення	Коментар
Вище належного	В	Споживачі високо оцінюють якість послуги, яка, на їх думку, вище належного
Відповідає належному	С	Споживачі задоволені якістю послуги. Окремі зауваження і недоліки не роблять істотного впливу на їх думку, яка в цілому позитивна
Нижче належного	Н	Споживачі не задоволені якістю послуги, яка, на їх думку, нижче належного

Отримана експертним методом і закодована з допомогою шифрувальної таблиці вимірювальна інформація про якість житлово-комунальних послуг у нечислової формі надходить у керуючу організацію в такому вигляді (табл.2).

Таблиця 2. Вимірювальна інформація щодо якості ЖКП

Експерт	Показник якості					
	холодного водопостачання	водовідведення	горячего водопостачання	теплопостачання	електропостачання	газопостачання
1	С	С	Н	С	С	С
2	С	С	Н	С	С	С
3	С	С	Н	С	С	С
4	С	С	Н	Н	С	С
5	С	С	Н	С	С	С
6	С	Н	Н	С	С	С
7	С	С	Н	С	С	С

Таким чином, з табл. 2 виходить, що у одного з експертів є серйозні претензії до якості водовідведення, в іншого - до якості теплопостачання, а гарячої води у звітному періоді не було взагалі. Стандарти ISO 9000: 2000 вимагають, щоб рішення в системах менеджменту

якості ґрунтувалися на фактах. Але точки зору споживачів суб'єктивні і не відображають того факту, що деякі незручності вони можуть відчувати з власної вини.

Оцінка якості послуг споживачами повинна бути доведена до відома постачальників. Останні зіставляють суб'єктивні думки споживачів з об'єктивними даними, отриманими з допомогою приладів обліку і засобів вимірювань. Порівняння проводиться за вимірювальною шкалою порядку.

Якщо з допомогою неспростовних аргументів, заснованих на результати інструментальних вимірів, постачальники послуг зуміють спростувати думки експертів, то останні повинні їх змінити.

Для того, щоб перейти до колективної думки всієї експертної комісії щодо кожної послуги, вираженої в числовому форматі, скористаємося формулою 1

$$Q = 1 - \frac{n_н}{n} - 0{,}5\frac{n_c}{n}, \qquad (1)$$

де: Q - числове значення показника якості;

$n_н$ - число думок, позначених літерою Н;

n_c - кількість думок, позначених літерою С;

n - загальне число думок, дорівнює кількості експертів.

Результати наведені в таблиці 3:

Таблиця 3

Експерт	Показник якості					
	холодного водопоста	водовідве дення	горячего водопоста	теплопост ачання	електропо стачання	газопоста чання
1	2	3	4	5	6	7
1	С	С	Н	С	С	С
2	С	С	Н	С	С	С
3	С	С	Н	С	С	С

Продовження табл. 3

1	2	3	4	5	6	7
4	С	С	Н	Н	С	С
5	С	С	Н	С	С	С
6	С	Н	Н	С	С	С
7	С	С	Н	С	С	С
Q	0,5	0,43	0	0,5	0,5	0,5

Кількісна оцінка якості житлово-комунальних послуг дозволяє грамотно підійти до перерахунку розміру плати за житлово-комунальні послуги при наданні ЖКП неналежної якості і (чи) з перервами, перевищують встановлену тривалість. Перерахунок проводиться за формулою (2):

$$Ц_ф = kЦ_д, \qquad (2)$$

де $Ц_ф$ - фактична ціна послуги з урахуванням її якості;

$Ц_д$ - договірна ціна, що передбачає належну якість послуги;

k - коефіцієнт перерахунку.

В найпростішому випадку:

$$k = 2Q, \qquad (3)$$

де Q – числове значення показника якості, отримане шляхом обробки думок експертів.

Воно знаходиться в інтервалі від 0 до 1, причому належної якості відповідає значення Q = 0,5 (рис.1).

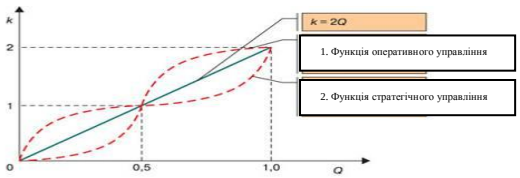

Рис. 1. Залежність коефіцієнта перерахунку від числового значення показника якості послуги

У першому випадку найменше відхилення якості від належного негайно тягне за собою серйозні економічні санкції або, навпаки, значну матеріальну винагороду. Це функція оперативного управління якістю ЖКП. Вона використовується на рівні замовників (споживачів або керуючих організацій, що представляють їх інтереси) і підрядників (виконавців робіт, постачальників послуг). В рамках договірних відносин вона дозволяє відстежувати нюанси в зміні якості послуг і оперативно реагувати на них методами економічного впливу.

У другому випадку незначне підвищення або зниження якості по відношенню до належного не спричиняє помітних фінансових наслідків. Тільки радикальна зміна якості ЖКП, пов'язана з великими досягненнями або, навпаки, з серйозними недоліками в цій області, приводить в дію важелі економічного управління.

Це стратегічне управління якістю послуг. Воно пов'язане з великими капіталовкладеннями і реалізується на рівні великих інвесторів, органів державного регулювання та місцевого самоврядування.

Висновки

Експертиза послуг - компетентне дослідження точно сформульованого питання про якість і безпеку послуг та їх відповідності певним нормам і стандартам. Проведення експертизи доручається експертам. За проведення експертизи, експерти повинні подати мотивований висновок або акт, який в подальшому може служити офіційним аргументом при розгляді спору судом.

Таким чином, в задачу експертів входить аналіз наданих клієнтом документарних матеріалів (акти прийому - передачі продуктів, що поставляються, ділова переписка з постачальником, затверджені нормативні акти на споживання газу, води, електроенергії та інших ресурсів).

В роботі було запропоновано експертний метод, що включає в себе соціологічне опитування.

В результаті дослідження даної теми можна зробити висновок, що основною метою проведення експертизи в сфері ЖКГ є отримання експертної оцінки рівня якості надаваних послуг.

Література

1. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 47, ст.514) (зі змінами від № 1198-VII від 10.04.2014, ВВР, 2014, № 23, ст.874)

2Косянчук І. ЖКГ: підходи до реформування // Соціальний захист. - 2005. - № 8. - С. 21-23

3. Куденко Г. Перспективи енергозбереження в житлово-комунальному господарстві України // Стратегічні пріоритети. - 2006. - № 1. - С. 144-149

4. Олійник О. Житлово-комунальне господарство країни зачекалося глибокого реформування // Праця і зарплата. - 2007. - № 31. - С. 4

5. Онищук Г. Економіка житлово-комунального господарства: нові підходи у формуванні цінової і тарифної політики // Економіка України. - 2001. - № 7. - С. 22-28

6. Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки : Закон від 24 червня 2004 року № 1869 // Урядовий кур'єр. - 2004. - 17 серпня. - С. 11 ; Офіційний вісник України. - 2004. - № 30. - С. 16-40

7. Про прискорення реформування житлово-комунального господарства : 19 жовтня 1999 року №1351/99 //Юридичний Вісник України. - 1999. - 3 листопада. - С. 14

8. Строкань Т. Соціально-економічна оцінка територіальної організації житлово-комунального господарства в регіонах // Економіст. - 2002. - № 3. - С. 70-73

9. Сухін Є.І. Основні напрями підвищення енергоефективності у суспільному виробництві, житлово - комунальному господарстві та бюджетній сфері // Безпека життєдіяльності. - 2007. - № 4. - С. 20 – 21

10. Ходирєва А. Аналіз сучасного стану житлово-комунального господарства // Економіст. - 2006. - № 7. - С. 36-39

Рецензент: д-р екон. наук, проф. Н.М. Кондратенко, каф. Менеджменту та маркетингу в міському господарстві Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, Харків.

Автор: ШЕВЧЕНКО Вікторія Сергіївна
Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, Харків, кандидат економічних наук, доцент.
E-mail –viktoriy-SL@yandex.ru

Автор: ВОЛКОВА Мілиця В'ячеславівна
Харківський національний університет міського господарства ім. О.М. Бекетова, Харків, кандидат економічних наук, доцент.
E-mail – milaha74@mail.ru

ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ЖКХ

М.В. Волкова, В.С. Шевченко

Актуальность темы исследования связана со значительным распространением экспертизы в области ЖКХ и заключается в необходимости разработки рекомендаций по совершенствованию методов экспертизы в рассматриваемой области. В статье рассмотрены понятие и порядок проведения экспертизы качества предоставленных коммунальных услуг методом социологического опроса.

Ключевые слова: предприятия жилищно-коммунального хозяйства, качество, услуги, экспертиза.

EXAMINATION OF THE QUALITY OF THE ENTERPRISES OF HOUSING AND UTILITIES

M.V. Volkova, V.S. Shevchenko

Abstract: the topicality of the research is associated with a significant spread of expertise in the field of housing and lies in the need to develop recommendations on methods to improve expertise in this field. In the article the concept and procedure of the examination of the quality of the provided utilities method of survey.

Keywords: enterprise housing, quality, services, expertise.