

Повышение эффективности системы управления функционированием жилищно-коммунального хозяйства посредством создания эффективно работающей системы управления качеством

Исмаилов Э. А.

Академия коммунального хозяйства им. К. Д. Памфилова, г. Москва,
Российская Федерация

Представлена система управления качеством и основные принципы ее функционирования. Модель управления содержит в своем составе вертикальную иерархическую цепочку системы информационного обеспечения управления качеством функционирования ЖКХ по уровням управления с использованием Интернет-технологий. Разработана система базовых показателей, характеризующих ход и результаты проведения мероприятий по реализации управленческих решений, направленных на повышение эффективности управления финансовыми и информационными потоками в жилищно-коммунальном хозяйстве, которая ориентирована на использование на уровне любого муниципального образования.

Сегодня уже нет необходимости убеждать кого-либо в том, что без использования современных информационных технологий управление любой организацией не

может быть эффективным. Реформа жилищно-коммунального хозяйства, проводимая в стране обнажила множество проблем, которые, применяя современные информационные технологии в системе управления ЖКХ, можно решать более эффективно и результативно.

За прошедшее время в результате интеграции собственно информационных технологий и возможностей современной программно-технической базы, появились эффективные инструментальные средства для руководителей изначально вполне обходившихся без компьютеров.

Концепция реформы ЖКХ предусматривает упорядочение взаимоотношений между собственником жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, производителями и потребителями услуг, а это, возможно сделать только на основе применения современных информационных технологий, направленных в том числе на повышение эффективности функционирования низового звена в системе управления городским жилищно-коммунальным хозяйством.

Сегодня появилась и углубляется потребность в использовании информационных технологий не только как в важном идеологическом и концептуальном факторе развития системы управления, но и как инструментария, без которого в современных условиях невозможно представить себе деятельность руководителя независимо от его реального статуса на современном предприятии. Поэтому необходимы новые методологические подходы, показывающие возможности повышения эффективности управления применяя современные информационные технологии.

Реальное положение дел в жилищно-коммунальном хозяйстве страны приводит к несоответствию качества предоставляемых услуг установленным стандартам. В понятие «качество жилищно-коммунальных услуг», которое выступает основным критерием управления объектами ЖКХ, заложено сочетание результатов деятельности предприятий, поставляющих жилищно-коммунальные услуги, с достижением необходимых социальных стандартов жизнеобеспечения и жизнедеятельности населения.

В условиях децентрализации системы предоставляемых жилищно-коммунальных услуг и перехода к рыночным механизмам управления должен начаться процесс повышения качества их предоставления. Создание системы управления качеством придаст рынку жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) цивилизованный характер, освобождая его от неорганизованности в отношениях поставщика и потребителя услуг, с одной стороны, лишней авторитарности — с другой.

Система учета качества ЖКУ, выраженная через соответствующие стандарты качества, является инструментом, посредством которого происходит государственное регулирование рыночных отношений в системе «поставщик — потребитель» и, в частности, политики оплаты жилья и коммунальных услуг населением при нарушении их качества, а также качества жилья.

Речь идет не только о том качестве услуг ЖКХ, по которому имеется система стандартов в рамках ГОСТ, а при их отсутствии — международных стандартов ISO 9000, а также федеральных стандартов и СНиП и т.д., что обеспечивает необходимый уровень объективности оценок. Здесь речь идет о качестве функционирования всего жилищно-коммунального комплекса в смысле достижения им цели жизнеобеспечения населения.

Установленные в нормативно-правовых документах значения характеристик ЖКУ обязательны для соблюдения. Нормативные значения ЖКУ представляют собой номинальные значения и допустимые границы отклонений от них. Поэтому, если фактическое значение характеристик услуги находится в рамках допустимых значений, то это означает, что услуга соответствует требуемому уровню значения, требуемому уровню качества, а величины отклонений от номинальных значений характеризуют ухудшение качества услуги.

Одной из проблем управления качеством функционирования жилищно-коммунального хозяйства на сегодняшний день является то, что на всех уровнях управления ЖКХ отсутствуют критерии оценки качества, и, как следствие, отсутствует система управления качеством, которая включает в себя совокупность организационной структуры, методик и ресурсов, необходимых для осуществления общего управления качеством, что приводит к несоответствию качества предоставляемых услуг установленным стандартам.

Для решения этой проблемы необходимо разработать критерии качества и систему управления качеством, которая позволит оценить качество предоставляемых услуг структурировано, на каждом уровне с последующей агрегацией и интеграцией для принятия экономических, административных и управленческих решений на каждом из этих уровней, дающей материал для анализа.

Под качеством функционирования ЖКХ здесь понимается некоторая интегральная оценка, характеризующая полноту и качество предоставляемых услуг, устойчивость работы систем ЖКХ, степень их адаптации и, в конечном счете, главное — удовлетворенность потребителя, то есть населения.

Такая оценка может быть использована руководителем соответствующего уровня — администрации муниципального образования, Управляющей компании (ДЕЗ), ресурсоснабжающих, эксплуатирующих, ремонтных и обслуживающих предприятий — для принятия решений как по оперативному вмешательству в работу структур, обслуживающих ЖКХ, так и для решения стратегических вопросов развития подведомственного ему ЖКХ, а также создавать материал для обращения в вышестоящие органы, к предполагаемым инвесторам и работы со СМИ.

При этом руководитель не должен держать в памяти всю информацию о состоянии этих систем и ходе предоставления потребителям жилищных и коммунальных услуг. Имея действующую систему управления качеством, руководитель различно-

го уровня сможет в любой момент получать данные о необходимости оперативно-го вмешательства или требующих особого внимания при решении вопросов планирования мероприятий по их совершенствованию, или получать информацию по укрупненному, например, в графической форме.

Необходимо разработать список конкретных показателей, ориентированных на действующие стандарты качества, которые будут участвовать в оценке качества функционирования ЖКХ, а также механизм реализации управленческих решений, направленных на эффективное управление качеством функционирования жилищно-коммунального хозяйства округа.

Кроме того, необходимо разработать комплекс основных укрупненных показателей, по которым можно оценить качество функционирования ЖКХ округа, которые можно представить в виде следующего списка:

1. Полнота предоставления услуг ЖКХ;
2. Доступность услуг ЖКХ;
3. Соответствие качества предоставляемых услуг стандарту (правильнее сказать мера отклонения стандарта);
4. Степень изношенности основного фонда, технические организационные и финансовые возможности его обновления;
5. Интенсивность ежегодного обновления основного фонда, динамика степени изношенности;
6. Потребные объемы финансирования (инвестирования);
7. Степень готовности ЖКХ к возможным изменениям природных условий, как периодическим сезонным, так и ожидаемым (паводок, дожди, снегопады, ураган), так и непрогнозируемым;
8. Критерии оценки качества Управляющей компании;
9. Оценка потребителем (населением) качества предоставляемых услуг, включая:
 - жалобы и предложения населения;
 - степень собираемости платы за услуги ЖКХ;
 - наличие судебных исков против органов ЖКХ;
 - оценка качества услуг ЖКХ средствами массовой информации;
 - отсутствие аварий систем ЖКХ и быстрота устранения их последствий;
 - обеспеченность систем ЖКХ кадрами необходимой квалификации;
 - возможность приобретения на месте или изготовления своими силами материалов и комплектующих для систем ЖКХ.

Академия готова для каждого муниципального образования разработать и внедрить организационно-экономический механизм с использованием Интернет-технологий, который обеспечит управление качеством функционирования жилищно-коммунального хозяйства муниципального образования, включая управление

взаємодією підприємств і організацій, органів, керівних ходом житлово-комунального обслуговування і реформування ЖКХ на різних рівнях, включаючи в себе:

- управління якістю управління житловим фондом і об'єктами комунальної інфраструктури;
- управління якістю утримання і експлуатації житлового фонду;
- управління якістю надання житлових і комунальних послуг;
- управління якістю фінансового взаємодія між споживачами, управляючими компаніями і постачальниками житлових і комунальних послуг;
- управління якістю прийнятих рішень.

Розроблена Академією комунального господарства ім. К.Д.Памфілова модель управління якістю містить в своєму складі вертикальну ієрархічну ланцюжок системи інформаційного забезпечення управління якістю: по рівням управління, з використанням Інтернет-технологій, для чого встановлюються сайти «Управління якістю функціонування житлово-комунального господарства», використати доступ до яких зможе будь-який користувач, кожен на своєму обмеженому рівні доступу. Цей сайт може також використовуватися для організації зворотного зв'язку на форумі і збору необхідної інформації про роботу органів ЖКХ і підрядних організацій.

Структура порталу містить:

1. Базу даних нормативних документів;
2. Опис структури надаваного комплексу ЖКХ;
3. Базу даних поточних значень показників;
4. Базу даних історії показників;
5. Програми порівняння і аналізу стану комплексу ЖКХ;
6. Средства представлення даних керівникам різних рівнів;
7. Средства, забезпечуючі спеціалістів можливістю доступу до даними, їх обробки і корекції.

Розроблена система базових показників, що характеризують ход і результати проведення заходів по реалізації управлінських рішень, спрямованих на підвищення ефективності управління фінансовими і інформаційними потоками в житлово-комунальному господарстві, може бути використана на рівні будь-якого муніципального урядування.

Отримано 22.03.05