

Семенова В.Т. – Харків: ХДАМГ, 2003. – 205 с.

3.Черненко Е.В. Основные вопросы развития экономики города // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.57. – К.: Техніка, 2004. – С.52-58

4. Основи економічної теорії: політекономічний аспект / Відп. ред. Г.Н.Климко. – 4-е вид., перероб. і доп. – К.: Знання - Прес, 2002. – 615 с.

5. Шаров Ю.П. Стратегічне планування в муніципальному менеджменті: концептуальні аспекти. – К.:УАДУ, 2001. – 302 с.

*Получено 05.11.2004*

УДК 332.8 : 338.518 : 64.018

Л.В.КРАВЦОВА

*Донецкий университет экономики и права*

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Предлагается методика исследования качества жилищно-коммунальных услуг. Энергосбережение определено ресурсным обеспечением повышения качества жилищно-коммунальных услуг.

Повышение качества жилищно-коммунальных услуг должно стать одним из приоритетных направлений деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Закон Украины определяет качество жилищно-коммунальной услуги как совокупность нормативных характеристик, определяющих возможность удовлетворять существующие или прогнозируемые потребности потребителя в соответствии с законодательством [1]. Несмотря на систематическое повышение тарифов, качество жилищно-коммунальных услуг по-прежнему остается низким. По мнению отдельных ученых, «субъекты хозяйствования на рынках естественных монополий с целью получения сверхприбылей прибегают также к сознательному снижению качества услуг, предоставлению услуг в неполном объеме и т.д.», а далее приводится и «цена» услуг такого «качества» – 802,37 млн. грн. [2, с.39]. На такую сумму Антимонопольный комитет Украины провел перерасчеты между предприятиями водо- и теплоснабжения и потребителями за непредоставленные, предоставленные в неполном объеме или некачественные услуги. Повышение тарифов на жилищно-коммунальные услуги должно опираться на повышение качества услуг, утверждается другими авторами, но до сих пор потребитель часто не получает услуги вообще [3].

Категория качества исследовалась во многих научных работах. Каждая из них вносила определенный вклад в понимание того, что означает качество и каким образом можно достичь успеха на рынке благодаря удовлетворению запросов потребителей [4-6]. Однако

вопросы качества жилищно-коммунальных услуг не нашли должного места в экономических исследованиях ученых. Анализ последних публикаций показал, что отдельные авторы [7] исследуют понятие качества только применительно к коммунальным услугам, обосновывая необходимость учета качества услуг при установлении тарифов. Другие ученые [8] причинами сложившегося положения считают недостаточное количество методических разработок, которые позволили бы учесть особенности качественных характеристик показателей деятельности предприятий ЖКХ, а также несогласованность между показателями качества работы предприятий и показателями качества обслуживания потребителей: населения и предприятий. Отсутствие оценочной информации от потребителя к производителю – главный изъян в оценке качества жилищно-коммунальных услуг, который, по мнению авторов, может быть устранен созданием системы периодического аудиторского контроля. Однако акцент сделан на организацию системы аудиторского контроля. С нашей точки зрения, необходимо исследовать понятие «качество жилищно-коммунальной услуги» с точки зрения потребителя и производителя, соизмерить несогласованность между показателями качества работы предприятий и качества обслуживания потребителей. Необходимость в комплексном исследовании и разработке наиболее действенных рычагов экономического регулирования в современных условиях, поиска новых оптимальных форм экономических отношений назрела еще и потому, что до сих пор качеству жилищно-коммунальных услуг во взаимосвязи с внедрением энергосберегающих технологий по существу не уделялось должного внимания.

Целью данной статьи является разработка методических основ исследования качества жилищно-коммунальных услуг. Для достижения цели в работе научно обоснован показатель «качество продукции», рассмотрено качество жилищно-коммунальных услуг через качество обслуживания, предложена система согласования требований к качеству услуг с его реальными характеристиками, инструментом которой является энергосбережение.

Философская категория качества была сформулирована еще Аристотелем в IV в. до н.э., который с помощью диалектического метода дал два понятия качества. В дальнейшем категорию качества рассматривали все последующие поколения философов, дополняя и расширяя это понятие, что сравнительно недавно привело к его экономическому пониманию.

Базисом всех без исключения определений качества продукции является совокупность физических, химических и других свойств про-

дукции как объективной определенности. Перечень характеристик продукции может быть сколь угодно большим, различным для разных видов продукции и видоизменяться для одного и того же вида продукции в процессе эволюции человека и общества.

Одни экономисты исходят из того, что качество продукции определяют только полезные для потребителя свойства, т.е. те его свойства, которые характеризуют данную продукцию как потребительскую стоимость [8]. Типичной для этой группы определений является следующая формулировка: «Качество – совокупность свойств, признаков продукции, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявленным требованиям» [9, с. 169]. Именно такая позиция закреплена в законодательных актах [1], государственных стандартах Украины [10-12], а также Международной организации по стандартизации (ISO), которая трактует качество как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Такой подход к проблеме определения качества продукции получил название «технический».

Другие авторы формулируют качество как степень удовлетворения или пригодности удовлетворять определенную потребность .

В экономике качества дискутируемым является вопрос об отнесении к свойствам продукции, формирующим качество, ее стоимостных характеристик. Некоторые ученые полагают, что собственно качество связано только с потребительской стоимостью и безразлично к затратам, производимым с целью обеспечения этого качества. Стоимостные показатели, по их мнению, необходимы только для изучения взаимозависимости изменения показателей качества и соответствующих затрат, т.е. для оценки эффективности затрат на повышение качества продукции.

Третья группа экономистов рассматривает технический и экономический аспекты феномена «качество» комплексно, считая, что оба аспекта органично сочетаются друг с другом и не противоречат один другому. Эти ученые, с целью отражения в определении понятия качества продукции экономического содержания, предлагают учитывать общественно необходимые затраты на производство и потребление продукции. Правомерность этой точки зрения вытекает из известных постулатов политической экономии. Индивидуальная потребительская стоимость благодаря своим свойствам удовлетворяет определенные потребности человека. Потребительская стоимость, созданная для других, является общественной потребительской стоимостью. Когда ин-

дивидуальная потребительская стоимость превращается в общественную, т.е. выражает определенные общественные отношения, она приобретает экономическое содержание и становится экономической категорией. Именно такой подход к определению качества является наиболее полным. Однако его содержание необходимо дополнить характеристикой эффекта, достигаемого при использовании качественного продукта потребителем в процессе эксплуатации, поскольку именно потребитель оценивает и выбирает из ряда продуктов, имеющих одинаковое назначение и свойства, тот, который, с его точки зрения, принесет наибольший эффект. Поэтому предлагается следующая уточненная формулировка: «качество продукции» – это совокупность свойств и характеристик продукции, позволяющие установить меру, характеризующую степень удовлетворения определенных потребностей потребителей с учетом общественно необходимых затрат на ее производство.

Развивая это определение по отношению к категории «качество жилищно-коммунальных услуг», можно предложить следующее: качество жилищно-коммунальных услуг – это совокупность характеристик жилищно-коммунальных услуг, которые позволяют установить меру удовлетворения потребителя комфортными условиями проживания и пребывания в зданиях с учетом общественно необходимых затрат на их производство.

Экономический подход к исследованию качества жилищно-коммунальных услуг заключается в том, что изучаются не только их специальные свойства и отдельные виды контроля, а экономические отношения между населением, предприятиями, отраслями, складывающиеся в процессе создания этих свойств, с последующим использованием для удовлетворения потребностей, обеспечения оптимального социально-экономического эффекта управления качеством в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Качество по праву относится к важнейшим критериям оценки деятельности любого предприятия, поскольку от него зависит степень выживаемости в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономия всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Жилищно-коммунальное хозяйство – это комплексная сфера экономики, подразделяемая на жилищное и коммунальное хозяйства. Предприятия жилищного хозяйства обеспечивают содержание в надлежащем состоянии и функционирование жилого фонда, а коммунальное хозяйство – совокупность служб, организаций, технических средств по обслуживанию населения водой, теплом, электроэнергией и др. В жилом фонде Украины используется до

трети всей вырабатываемой в стране электроэнергии, тепла и воды. В последние годы наблюдается снижение объемов потребления ресурсов, например электропотребление в 2000 г. составило немногим более 80% уровня 1995 г. Однако утверждать, что снижение объемов потребления воды, тепла или электроэнергии ведет к снижению качества предоставляемых услуг нельзя, поскольку в Украине долгие годы расточительно относились к ресурсам.

Качество жилищно-коммунальных услуг складывается из нескольких составляющих. Следует отметить, что специфика жилищно-коммунальных услуг заключается в том, что качество потребляемой услуги зависит от качества технологического процесса. Так, качественное теплоснабжение жилых зданий определяется технологическим процессом выработки теплоносителя. При производстве тепла критериями качества являются КПД котлов, энергетические характеристики топлива, соблюдение технологических требований, при транспортировке теплоносителя – потери в теплотрассах, КПД теплообменников и др. Однако потребитель не получит качественной услуги (комфортного микроклимата в помещении), если система теплоснабжения здания не отрегулирована, если качество ограждающих конструкций не позволяет сохранять тепло. Следовательно, одним из ключевых вопросов достижения качества жилищно-коммунальных услуг является определение и согласование требований к качеству жилищно-коммунальных услуг со стороны потребителя и возможностей производителя этих услуг предоставлять их в полном объеме.

С точки зрения потребителя, качество жилищно-коммунальных услуг определяется обеспечением комфортных условий проживания и пребывания человека в жилых и нежилых помещениях. Между уровнем развития общества и комфортностью жилища существует прямая зависимость: чем шире технические и экономические возможности, тем более оснащено здание инженерными системами. Современное городское здание немислимо без систем водопровода и канализации, электро- и теплоснабжения. Развивается кабельное телевидение, телефонизация, получили распространение автоматические системы охраны подъездов и квартир и др., что ведет к росту потребления энергетических ресурсов. Следовательно, повышение качества жилищных услуг сопровождается увеличением энергозатрат.

Комфортность жилища рассматривается как совокупность таких групп свойств, как санитарно-гигиенические условия, функциональность и безопасность.

Требования потребителя к санитарно-гигиеническим условиям заключаются в соблюдении тепловлажностного режима в помещении,

экологической чистоте внутренней и наружной среды, звукового и зрительного комфорта.

Функциональная комфортность жилого здания – это удобство пребывания и деятельности человека в искусственной среде, которая определяется антропометрическими и проксематическими<sup>1</sup> характеристиками.

Условия безопасности относят к комфортности, поскольку здание психологически не может быть удобным для человека, если оно представляет собой потенциальную опасность. Прочность, огнестойкость, взрывобезопасность – основные критерии безопасности комфорта.

Еще одним показателем качества жилья с точки зрения потребителя является ремонтпригодность, возможность обеспечения ремонтных работ, которые обеспечивают постоянную его эксплуатационную надежность.

Жилищно-коммунальные услуги, обеспечивающие комфортность проживания и пребывания человека в здании, должны предоставляться комплексно, оперативно, своевременно и быть гарантированными.

С точки зрения производителя, качество услуг определяется нормативными показателями по отдельным направлениям. Так, качество работы теплового хозяйства, снабжающего потребителей тепловой энергией и горячей водой, характеризуется такими показателями: бесперебойное теплоснабжение в течение всего отопительного сезона (с 15 октября по 15 апреля следующего года), обеспечение температуры воздуха в жилых помещениях 18-21°C (при условии выполнения жильцами мероприятий по утеплению оконных и дверных заполнений). Система горячего водоснабжения должна функционировать в течение установленного договором времени (за исключением плановых ремонтно-профилактических работ), обеспечивая нормативную температуру горячей воды в точке водозабора не менее +50°C [13]. К системам водоснабжения, водоотведения, энергоснабжения и лифтовому хозяйству предъявляются требования бесперебойного и регулярного функционирования.

Конечным результатом деятельности предприятия являются такие показатели как прибыль и рентабельность, поэтому качество работы предприятия определяется высокими значениями этих показателей.

Как видно, понятие «качество жилищно-коммунальной услуги» является комплексным. Оно затрагивает не только конечный результат услуги – создание комфортных условий жизнедеятельности человека, но и предполагает систему технологических процессов, каждый из ко-

---

<sup>1</sup> Проксематика – наука о психологии поведения человека в пространстве.

торых должен соответствовать критериям качества.

Исследования качества жилищно-коммунальных услуг показали, что в процессе производства и потребления услуг возникает необходимость в согласовании субъективных требований к качеству, предъявляемых потребителем, стандартному уровню услуги и ее реальным характеристикам (рисунок).



Система согласования качества жилищно-коммунальных услуг

*Первый этап.* Потребители формируют под воздействием индивидуальных потребностей, знаний и предыдущего опыта ожидаемое качество услуги, которое воспринимается руководством жилищно-коммунального предприятия как информация о требуемом качестве услуги.

*Второй этап.* Производитель, предполагая произвести жилищно-коммунальные услуги, определяет возможные требования потребителей к качеству его продукции. В то же время, на услуги установлены стандарты качества и нормы потребления. На данном этапе необходима корректировка отклонения стандартов от ожидаемого потребителем уровня качества услуг.

*Третий этап.* На этом этапе возможны расхождения между стандартом на услуги и предлагаемым уровнем качества обслуживания. Такая ситуация складывается в связи с недостаточным качеством и

количеством ресурсного обеспечения, низким квалификационным уровнем персонала и др.

На *четвертом этапе* предлагаемый уровень качества услуг не соответствует фактически полученному из-за нарушений технологической дисциплины.

*Пятый этап.* Несогласованность между ожидаемым и полученным уровнем качества услуг определяется суммой отклонений от требуемого качества услуги на всех этапах ее согласования. Разрыв между ожидаемым и полученным качеством услуги тем меньше, чем больше было согласованности на предыдущих этапах.

Критерием оптимальности уровня качества услуг является показатель, отражающий соотношение полезного суммарного эффекта потребления услуги и суммарных затрат на ее создание.

В формализованном виде это можно представить, используя формулу, предложенную в [5]

$$I_{ПК} = ПС / С ,$$

где  $I_{ПК}$  – интегральный показатель качества продукции;  $ПС$  – потребительская стоимость продукции (услуги);  $С$  – стоимость продукции (услуги).

Одним из инструментов согласования ожидаемого и полученного качества услуг может стать внедрение энергосберегающих технологий, которые приводят к снижению потребления энергетических ресурсов, что в свою очередь приводит к уменьшению стоимости услуги. При этом потребительская стоимость услуги остается постоянной, а часто и увеличивается. Следовательно, интегральный показатель качества возрастает.

В качестве практической иллюстрации применения результатов проведенных исследований рассмотрим эффективность внедрения энергосберегающих осветительных ламп при освещении мест совместного пользования в многоэтажных домах.

Общие затраты на освещение складываются из затрат на приобретение ламп и затрат на потребленную электроэнергию. В таблице представлена сравнительная характеристика сокращения затрат при замене традиционных ламп накаливания (ЛН) на компактные люминесцентные лампы (КЛЛ). Элиминирования временного фактора можно достигнуть, задавшись значением периода работы лампы (период работы принят равным сроку службы КЛЛ, т.е. 8000 часов).

Расчет показал, что при замене ламп накаливания на КЛЛ за период работы в 8000 часов, затраты могут быть снижены почти вдвое ( $101,6/52,4=1,94$ ).



$$Z_{ЛН} = (C_{Э} + C_{Л}) \frac{T_{КЛЛ}}{T_{ЛН}} = (11,7 + 1) \times 8 = 101,6 \text{ грн.};$$

$$Z_{КЛЛ} = C_{Э} + C_{Л} = 22,4 + 30 = 52,4 \text{ грн.}$$

Сравнительная таблица сокращения затрат при замене ламп

Характеристика	Обозначение	ЛН	КЛЛ	Индекс характеристики
Мощность, Вт	W	75	18	0,24
Срок службы, ч	T	1000	8000	8
Стоимость потребленной электроэнергии*, грн.	C <sub>Э</sub>	11,7	22,46	1,92
Стоимость лампы, грн.	C <sub>Л</sub>	1	30	30

Использование компактных люминесцентных ламп приводит к снижению затрат почти вдвое при постоянной освещенности поверхности. Следовательно, увеличение интегрального показателя качества услуги за счет неизменной потребительской стоимости и снижения стоимости услуги возможно при внедрении энергосберегающего электротехнического оборудования.

На основании выполненных исследований можно сделать вывод, что:

- качество жилищно-коммунальных услуг – это совокупность характеристик, которые позволяют установить меру удовлетворения потребностей в комфортных условиях проживания и пребывания в зданиях с учетом общественно необходимых затрат на их производство;
- в процессе производства и потребления услуг возникает необходимость в одновременном согласовании субъективных требований к качеству, предъявляемых потребителем, а также соответствие проектному уровню услуги как стандарту и его реальным характеристикам;
- критерием оптимальности уровня качества услуг является показатель, отражающий соотношение полезного суммарного эффекта от потребления услуги к ее себестоимости;
- ресурсным обеспечением повышения качества жилищно-коммунальных услуг должно стать энергосбережение как фактор снижения его себестоимости.

Дальнейшие исследования необходимо направить на разработку модели совершенствования качества жилищно-коммунальных услуг с учетом снижения уровня энергозатрат, которые должны обеспечить энергосберегающие технологии.

---

\* Тариф на электроэнергию для освещения подъездов жилых домов составляет 0,156 грн. за 1 кВт·ч с учетом НДС.

1. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 24 червня 2004 р. №1875-IV // Офіційний вісник України. – 2004. – № 30, ч.1. – С.1985.
2. Филлок Г. Современные тенденции и проблемы регулирования деятельности субъектов естественных монополий в Украине // Экономика Украины. – 2004. – №7. – С.31-40.
3. Данильченко Е.П., Островський І.А., Шешкуев О.А. Інституціональні аспекти реформування житлово-комунального господарства // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.52. – К.: Техніка, 2004. – С.31-35.
4. Богатырев А.А., Филиппов Ю.Д. Стандартизация статистических методов управления качеством. – М.: Из-во стандартов, 1989. – 120 с.
5. Гличев А.В. Панов В.П., Азгальдов Г.Г. Что такое качество? – М.: Экономика, 1968. – 135 с.
6. Чернега О.Б. Управление конкурентоспособностью в условиях трансформации экономических отношений. – Донецк: ИЭП НАН Украины, 1999. – 448 с.
7. Юрьева Т.П., Хоружевский Д.А. К вопросу о качестве услуг в коммунальном хозяйстве // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.26. – К.: Техніка, 2000. – С.167-170.
8. Лелюк Н.Е., Шкурко О.В. Аудит качества коммунального обслуживания населения // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.52. – К.: Техніка, 2004. – С.201-204.
9. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный энциклопедический словарь. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 480 с.
10. ДСТУ 3230-95. Управление качеством и обеспечение качества. Термины и определения.
11. ДСТУ ISO 9000-1-95. Стандарти з управління якістю та забезпечення якості. Ч.1. Настанови щодо вибору та застосування. – К.: Госстандарт України, 1995. – 213 с.
12. ДСТУ ISO 9004-1-95. Управління якістю та елементи системи якості. Ч.1. Настанови. – К.: Держстандарт України, 1995. – 51 с.
13. СНиП-П-34-76. Горячее водоснабжение. – М.: Стройиздат, 1976.

*Получено 20.12.2004*

УДК 364

**И.В.ПИВАВАР**

*Харьковский национальный экономический университет*

### **ЛЬГОТЫ И СУБСИДИИ КАК ИНСТРУМЕНТ БЮДЖЕТНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЙ СФЕРЕ**

Рассматриваются основные инструменты бюджетной политики, влияющие на механизм функционирования жилищно-коммунального хозяйства и способствующие улучшению социально-экономических отношений в этой сфере.

Учитывая серьезные изменения, которые произошли в сфере бюджетного финансирования, необходим новый подход в социальной поддержке малоимущих слоев населения и в первую очередь это затрагивает жилищно-коммунальное хозяйство – один из основных источников удовлетворения потребностей человека.

Данная проблема в той или иной форме изучалась экономистами, социологами и другими учеными, но разработанные направления не в