

УДК 658.1

Е.Ю.ПОКРОВСКАЯ

Харьковская национальная академия городского хозяйства

ОСНОВНЫЕ ПРОТИВОРЕЧИЯ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Определен комплекс взаимоотношений, связанных с вопросами осуществления эксплуатации жилища с наполнением его коммунальными услугами. Проанализированы основные противоречия между потребителями и производителями жилищно-коммунальных услуг.

Визначено комплекс взаємовідносин, пов'язаних з питаннями здійснення експлуатації житла з наповненням його комунальними послугами. Проаналізовано основні протиріччя між споживачами та виробниками житлово-комунальних послуг.

Defined set of relationships related to issues of exploitation of the home with the filling of its public services. Analyzed the main contradictions between consumers and producers of housing services.

Ключевые слова: жилищно-коммунальные услуги, производители и потребители ЖКУ, договорные отношения, противоречия.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что ход реформы жилищно-коммунального комплекса Украины демонстрирует направленность к переносу издержек отрасли на население Украины. В то же время, значительный рост стоимости жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) не сопровождается ощутимым повышением их качества. Это увеличивает угрозу негативных социальных последствий, что уже ярко продемонстрировано в некоторых городах Украины. На этом фоне все актуальнее становится проблема прозрачности договорных отношений между исполнителями (поставщиками) и конечными потребителями ЖКУ, которая переходит в категорию ключевых при формировании эффективной жилищно-коммунальной политики органов местного самоуправления.

Региональные и муниципальные аспекты организации управления жилищно-коммунальным комплексом и динамика развития рынка жилищно-коммунальных услуг рассматривались в работах таких известных учёных, как Бабича А.М., Иванова В.В. Тихомировой Л.В. [1-3].

Анализ прозрачности договорных отношений между потребителями и производителями жилищно-коммунальных услуг базировался на действующей государственной и муниципальной нормативно-методической базы (НМБ) и проводился с учетом рекомендуемой структуры платежей за жилье: "жилищные услуги"; "коммунальные услуги"; "наем жилья". В основном сущность жилищно-коммунальных услуг выражается в поддержании установленного технического и санитарного состояния мест общего пользования, а также в восстановле-

нии ресурса и улучшении эксплуатационных показателей жилищного фонда.

Особенностями жилищно-коммунальных услуг являются:

- отсутствие у потребителя выбора исполнителей услуг и практическое отсутствие возможности отказа от приобретения услуг;
- отсутствие, как правило, количественной оценки качества услуг;
- аморфность состава и отсутствие понятных для населения ориентиров для оценки качества большинства жилищно-коммунальных услуг, что, при всей их необходимости и важности, переводит, с точки зрения защиты интересов потребителей, в услуги "второго эшелона".

Очевидно, что эффективность жилищно-коммунальных услуг будет определяться не только перечнем и сроками проведения работ, но и качеством их выполнения. Обеспечение комфортности жилища во многом зависит от состава и качества исполнения жилищно-коммунальных услуг [4].

Состав ЖКУ определяется степенью благоустройства жилого дома или квартиры и, в общем случае, представляется следующим набором:

- водоснабжение (холодное и горячее) – совокупность мероприятий по обеспечению водой потребителей в необходимых количествах и требуемого качества;
- водоотведение (канализация) – сбор и отведение сточных вод с территории домовладения;
- теплоснабжение (отопление) – искусственный обогрев помещений с целью возмещения в них тепловых потерь и поддержания на заданном уровне температуры, определяемой условиями теплового комфорта для находящихся в помещении людей;
- электроснабжение – организованная подача и распределение электроэнергии для нужд потребителя;
- газоснабжение – организованная подача и распределение газового топлива для нужд потребителя. Под качеством жилищно-коммунальных услуг понимается режим (регулярность) их предоставления и соответствие услуг установленным параметрам и свойствам.

Сущностью перечисленных жилищно-коммунальных услуг является производство и транспортировка до жилища ресурсов, необходимых для обеспечения жизнедеятельности человека. Кроме того, услуги предполагают сбор и отведение отходов жизнедеятельности.

Указанные особенности требуют специального подхода с учетом специфики местных условий при формировании нормативно-правовой базы, определяющей гарантируемый исполнителем уровень качества

услуг и действенные механизмы защиты прав потребителей.

Основным документом государственного уровня, определяющим права потребителей коммунальных услуг, являются "Правила предоставления коммунальных услуг".

Потребитель должен оплачивать только предоставленные услуги. В случае их несоответствия установленным параметрам потребитель вправе требовать уменьшения платы за коммунальные услуги. Перечень отклонений и их величина, а также величина уменьшения и порядок оформления отклонения должны устанавливаться органами исполнительной власти, осуществляющими контроль над безопасностью для потребителя услуг, их территориальными органами совместно с органами местного самоуправления [5].

В зависимости от состава, мощности, износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий населенного пункта, муниципальные органы вправе уточнять параметры потребительских свойств, режим предоставления услуг и устанавливать гарантированный уровень качества.

Потребительские свойства района должны дифференцироваться по экологической ситуации, близости к центру и транспортной доступности (рис.1). А потребительские свойства дома предлагается дифференцировать по материалу стен, степени износа и планировки дома (рис.2).



Рис.1 – Классификация потребительских свойств района

Одной из ключевых позиций реформирования жилищно-коммунального хозяйства является новая экономическая модель. Практическая реализация модели должна позволить потребителям непосред-

ственно влиять на объем и качество жилищно-коммунальных услуг путем воздействия на жилищно-коммунальные предприятия с целью повышения уровня оказываемых услуг. Такая возможность влияния предусматривается и за счет установления полноценных (прозрачных, в первую очередь!) договорных отношений [6].



Рис.2 – Классификация потребительских свойств дома

Непрозрачность договорных отношений при предоставлении жилищных услуг характеризуется следующими основными моментами:

- на государственном уровне разработана необходимая и достаточная НМБ для формирования прозрачных договорных отношений при оказании жилищных услуг;
- основой для формирования предмета договорных отношений (содержание, объем, периодичность, качество) в г. Харькове служат "Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда". При этом многие пункты Правил требуют конструктивной доработки и утверждения на муниципальном уровне. В настоящее время соответствующая муниципальная НМБ отсутствует. Как следствие – предмет договора "размывается";
- правила, к которым управляющая компания (УК) адресует потребителя, "...предназначены для работников жилищного хозяйства, занимающихся технической эксплуатацией, содержанием и ремонтом жилищного фонда..." и, что естественно, просто непосильны для восприятия рядовым потребителем;
- иллюстрацией непрозрачности договорных отношений является и разночтение жилищно-коммунальных услуг в различных типовых

договорах (социального найма, коммерческого найма, на обслужива-ние и предоставление коммунальных услуг). Более того, терминология и структура услуг в договорах солидарно не соответствует терминологии и структуре счет-квитанции, являющейся неотъемлемой частью договоров.

Отсутствие прозрачных и эффективных договорных отношений между Управляющей компанией и конечными потребителями ЖКУ является следствием:

- формального подхода местных органов самоуправления к формированию полноценных договорных отношений;
- доминирующего положения УК на рынке коммунальных услуг г. Харькова;
- несовершенством и недостаточностью государственной и, чаще, муниципальной НМБ.

Существующий подход к формированию договорных отношений оказывает негативное влияние на защиту прав и законных интересов потребителей ЖКУ, создает реальные предпосылки для коррупционных проявлений по следующим основным позициям [7]:

- отсутствие прозрачности договорных отношений: потребитель обязан ежемесячно оплачивать услуги, объем и потребительские свойства которых не определены условиями договора; исполнитель, в силу данной неопределенности (отсутствие Предмета договора), имеет возможность по-своему интерпретировать состав, показатели качества и режим предоставления услуг, используя ресурсы в корыстных интересах. В том числе – определять приоритеты при распределении и варьировании качеством услуг для различных категорий потребителей;
- отсутствие возможности полноценного контроля над объемом и потребительскими свойствами ЖКУ со стороны потребителя, независимых общественных организаций и СМИ: отсутствие Предмета договора сводит "на нет" возможности его контроля;
- неадекватная оценка жилища при найме уровня его комфортности: худшее по качеству и местоположению жилье оплачивается так же, как и лучшее, или даже дороже;
- действующая в г. Харькове практика дотирования найма жилья: чем выше комфортность и общая площадь жилища, тем больше разница в натуральном выражении между экономически обоснованным тарифом для найма и ставкой для населения. Данная разница покрывается, естественно, за счет бюджетных средств, т.е. жилье с большей площадью и высоким уровнем комфорта имеет большие в натуральном выражении дотации из бюджета.

- 1.Бабич А.М. Финансирование жилищно-коммунальной сферы / А.М.Бабич // Финансы. – 2003. – №8. – С.17-21.
- 2.Иванов В.В. Муниципальный менеджмент / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. – М.: Инфра - М, 2002. – 717 с.
- 3.Тихомирова Л.В. Жилое помещение и коммунальные услуги / Л.В. Тихомирова. – СПб., 2006. – 141 с.
- 4.Аболин А.А. Экономическая модель реформы ЖКХ / А.А. Аболин // ЖКХ. Журнал руководителя и главного бухгалтера. – 2002. – №10. – С.42.
- 5.Антонюк Я.М. Сфера побутових послуг для населення: стан розвитку і засади державного регулювання на місцевому рівні / Я.М. Антонюк // Регіональна економіка. – 2001. – №4. – С.115-122.
- 6.Герасимчук З.В. Класифікація соціально-проблемних регіонів та напрямки формування у них політики сталого розвитку / З.В. Герасимчук // Регіональна економіка. – 2001. – №2. – С.77-84.
- 7.Павлов В.І. Методологія формування та механізми реалізації політики соціально-економічного розвитку регіону / В.І. Павлов // Регіональна економіка. – 2001. – №1. – С.18-29.

Отримано 27.07.2011

УДК 338-КХ

В.В.ПІГЯЄВ, канд. екон. наук

Харківська національна академія міського господарства

МОНІТОРИНГ ПОТЕНЦІАЛУ СПЛАТИ МЕШКАНЦЯМИ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Розглядається особливість проведення можливості моніторингу сплати мешканцями комунальних послуг з використанням статистичного інструментарію.

Рассматривается особенность проведения мониторинга возможности уплаты жителями коммунальных услуг с использованием статистического инструментария.

The features of monitoring of possibility of payment for public utilities by habitants are examined with the use of statistical tools.

Ключові слова: потенціал, моніторинг, комунальні послуги, статистика, ймовірність.

Різні аспекти оцінки можливостей сплати мешканцями комунальних послуг досить ґрунтовно висвітлено в наукових працях Н.Гури, Г.Онищука, О.Тищенко, М.Кизима, Т.Качали, Т.Юр'євої, А.Бережної, У.Садової [1-7] та ін. Однак, питання використання методів статистики для моніторингу потенціалу сплати комунальних послуг розроблені ще недостатньо.

Мета цієї статті – показати важливість проведення моніторингу на основі використання статистичного інструментарію.

Визначення платіжного потенціалу населення доцільно супроводжувати спеціальним соціологічним дослідженням, метою якого є вивчення долі витрат на оплату житлово-комунальних послуг у структурі