

Модернизация сервисной деятельности в управлении современным городом

Актуальность проблемы исследования. Современная стадия мирового развития характеризуется формированием общества сервисного типа, связанного с проникновением сервиса в различные сферы социального пространства, выходом на первый план третичного сектора экономики. Сегодня сфера сервиса оказывает значительное влияние как на внешний облик государства, выступая показателем его развития, так и на жизнедеятельность и сознание всех членов общества, обнаруживая свое присутствие на всех уровнях общественного устройства. В ответ на возрастающее количество человеческих потребностей появляются новые виды сервиса, активно развиваются различные организации, занимающиеся предоставлением разнообразных услуг, сервис становится неотъемлемой частью повседневной жизни людей и приобретает институциональный характер.

В развитии сервисной деятельности в сфере ЖКХ в украинском обществе можно выделить три этапа: 1) этап доминирования государственных сервисов; 2) этап внедрения рыночных сервисов на фоне ослабления государственного регулирования; 3) этап партнерского взаимодействия государственных сервисов, сервисных служб рыночного типа и потребителей сервисных услуг сферы ЖКХ.

На первом этапе сфера ЖКХ была полностью государственной сферой, все преобразования в ней осуществлялись под жестким контролем партийно-государственных органов в соответствии с «государственным заказом». Централизованное управление жилищно-коммунальным хозяйством было направлено на оптимизацию управленческого процесса и характеризовалось относительно сбалансированной системой материально-технического снабжения.

Во второй половине 80-х годов с началом рыночных изменений в экономике СССР возникла острая необходимость в реформировании и модернизации сферы ЖКХ. В результате преобразований 2-й половины 80-х гг. ряд сервисных организаций ЖКХ были переведены на полный хозрасчет и самофинансирование в рамках системы государственного предпринимательства. Уже в период перестройки проявились такие серьезные проблемы ЖКХ, как накопившийся за долгие годы катастрофический износ основных фондов, высокая аварийность, низкий уровень технического обеспечения, монополизм на рынке коммунальных услуг и в управлении жилищным фондом и большие потери энергоносителей. В условиях внедрения рыночных механизмов произошло разрушение единой централизованной системы, а на местном уровне еще не сложился механизм финансовой

сбалансированности между стоимостью услуг и их оплатой, что стало одной из причин кризиса в ЖКХ. Реформирование ЖКХ в независимой Украине проходит без необходимых институциональных изменений, отсутствует комплексный подход к введению рыночных отношений.

Третий этап развития сервисной деятельности в сфере украинского ЖКХ являет собой модернизацию взаимодействия трех основных участников жилищно-коммунального сервиса: государства, рыночных сервисных предприятий и потребителей сервисных услуг сферы ЖКХ. Институциональный кризис сферы показывает необходимую трансформацию взаимоотношений трех заинтересованных в развитии института сервиса субъектов на основе их партнерства.

Потребность в такой модернизации связана с возрастающей ролью сервисной деятельности в современных условиях и ее местом в жизни общества. Современное состояние жилищно-коммунального сервиса Украины неудовлетворительное, не отвечает потребностям населения и значительно отстает в развитии от западных стран. Реформирование отрасли не привело к сколько-нибудь значимым изменениям, остаются актуальными проблемы высоких тарифов при низком качестве услуг, износ основных фондов, ресурсоемкость и инвестиционная непривлекательность отрасли, неэффективное взаимодействие государственных и частных сервисных служб. Социально-гуманистический аспект модернизации сервисной деятельности в сфере ЖКХ основывается на снятии социального напряжения, устранении диспропорции в качестве жизни различных социальных групп.

В связи с этим необходима комплексная смена модели функционирования института ЖКХ, основанная на таких принципах взаимодействия его основных субъектов, как разделенная ответственность, гуманизм, социальный диалог, а также учитывающая его взаимосвязь с другими институтами в обществе.

Формы и стадии модернизации современных обществ рассматривает Н. И. Лапин. Он опирается на концепцию модернизации китайского ученого Хэ Чуаньци, который выделяет две стадии модернизации: первичную и вторичную. *Первичная* модернизация представляет собой переход от традиционного общества к современному и соответствует индустриальной стадии развития общества, которая началась в Европе в XVIII веке. *Вторичная* модернизация имеет место в период перехода к информационному обществу, когда в условиях глобальной конкуренции стран на основе высокотехнологичных инноваций важнейшее значение приобретают знания, и началась в США в последней трети XX века. Хэ Чуаньци отмечает, что если первая стадия — это классическая модернизация, включающая в себя индустриализацию, урбанизацию, демократизацию и рациональный подход, то вторая — это уже «неомодернизация», для которой обретают смысл понятия научных знаний, информации, глобализации и защиты окружающей среды.

При этом отмечается, что с началом вторичной модернизации, первичная продолжает осуществляться, таким образом, в развитых и большинстве развивающихся стран одновременно осуществляются две различные стадии

модернизации. Возникает необходимость координации этих стадий, обеспечения комплексной модернизации. Специалисты Китайской академии наук ввели термин «интегрированная модернизация» для характеристики совокупного состояния первичной и вторичной стадий модернизации. Для измерения ее уровня ими был разработан ряд индикаторов, включающий измерение как отдельно первичной и вторичной модернизации, так и некоторые дополнительные показатели. Средняя этих индикаторов образует интегрированный индекс модернизации, который показывает эффективность соотношения двух стадий модернизации в конкретной стране для повышения ее конкурентоспособности в мире.

В развивающемся украинском обществе необходимым является не только развитие вторичной модернизации, которая находится только на начальном этапе, но и интенсификация первичной, поскольку она является необходимой базой для успешного осуществления вторичной стадии.

В целом, модернизация понимается Н. И. Лапиным как комплексный процесс глубинных изменений цивилизационного характера, который совершается в различных странах под воздействием потребностей развития общества и человека, достижений науки и техники, конкуренции и иных способов взаимодействия акторов внутри стран и между ними. Он выделяет в этом процессе три составляющие: социокультурная, индустриальная и информационно-когниционная модернизации. *Социокультурная* модернизация предполагает утверждение ценностей развития человека как личности и формирование соответствующих социальных институтов и структур. *Индустриальная* модернизация – это создание и развитие промышленности как новой (по сравнению с аграрной) основы экономики. *Информационно-когниционная* модернизация предполагает переход к информационному обществу и являет собой качественно новую стадию модернизации как комплексного цивилизационного процесса.

Модернизация сервисной деятельности в сфере ЖКХ требует преобразований по всем названным направлениям. Помимо прагматичного подхода, характерного для первой стадии и основанного на развитии, в первую очередь, технико-технологических средств обеспечения функционирования отрасли, необходима трансформация социальных основ сервисной деятельности в соответствии с ценностями постсовременного мира.

Модернизация на настоящем этапе развития общества, по мнению Н. И. Лапина, направлена на выполнение следующих *функций*, являющихся одновременно *критериями ее успешной реализации*:

- устойчивое повышение уровня и качества жизни населения, соблюдение прав человека и демократических норм;
- обеспечение конкурентоспособности государства в мировом сообществе.

Достижение этих целей зависит от эффективности инноваций во всех сферах общественной жизни: научно-технической, социально-экономической, культурно-политической и т.д.

Институт сервиса в сфере ЖКХ играет важнейшую роль в процессе модернизации украинского общества и в значительной степени отвечает за указанные критерии ее успешного проведения. Модернизация самого института сервиса в сфере ЖКХ является необходимым условием модернизации украинского общества в целом.

Актуальной для Украины является проблема значительного отставания условий и качества жизни населения от уровня развитых стран, причем эта проблема четко осознается всеми членами общества: жители сравнивают ключевые параметры жизни в своей стране с жизнью в других странах. Сейчас на первый план выходят социальные аспекты жизни населения, такие как удовлетворенность качеством жизни, обеспечение доходов населения на уровне прожиточного минимума, уменьшение разницы стоимости жизни в разных регионах страны, регулирование соотношения доли рабочего и свободного времени населения. Таким образом, важное значение приобретает человеческое измерение модернизации или, другими словами, социальная основа модернизации.

Институт сервиса, в особенности сфера ЖКХ, по своей природе является социально-ориентированным институтом, поэтому его модернизация должна основываться на гуманистических предпосылках, принципах разделенной ответственности между его субъектами (потребителями, сервисными службами и государством), установлении социального диалога и партнерства между ними.

Адаптация сервиса в сфере ЖКХ к рыночным условиям и его модернизация предполагает *разделенную ответственность* за его функционирование между его субъектами и должна происходить на основе *государственно-частного партнерства* и тесного взаимодействия с потребителями услуг. Государственно-частное партнерство имеет в Украине бессистемный, единичный характер, между тем, оно способно обеспечить максимальную экономическую и социальную ценность услуг для потребителей.

С внедрением рыночных элементов в корне изменяется роль государства в жилищно-коммунальной сфере, которое изменяет свои функции с управляющей на *контролирующую* и *регулирующую*. Причем с увеличением в сфере доли частного сектора увеличивается ответственность государства за качественное выполнение этих функций. Государственная деятельность в сфере ЖКХ должна быть направлена на установление баланса и равномерного устойчивого развития ЖКХ всех регионов страны. Необходимым условием модернизации сферы является ликвидация неплатежей потребителей, поэтому важной функцией государства становится привлечение внимания потребителей к необходимости своевременной оплаты услуг, а также повышение общей информированности населения о состоянии, проблемах жилищно-коммунального сервиса и способах их решения.

Примером такой деятельности может служить социальная реклама, которая начинает развиваться в нашей стране (рекламные щиты, телевизионные видеоролики). Однако трудностью остается эффективность воздействия такой

рекламы на потребителя, который либо сохраняет критическое отношение к подобным призывам в силу неоправданно высоких тарифов при недостаточно высоком качестве предоставляемых услуг, либо просто не обращает на них внимания. Возможное решение этой проблемы лежит в правильном обоснованном преподнесении необходимости своевременной оплаты услуг и их бережного использования в противовес простому напоминанию или предостережению. Таким образом, государство должно способствовать коренному изменению отношения потребителей к жилищно-коммунальному сервису, т.е. выполнять *информационную, разъяснительную и просветительскую* функции.