

УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Исследованы проблемы методологических основ анализа состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства. Определены инструменты управления эффективностью жилищно-коммунальных услуг. Разработаны критерии управления эффективностью жилищно-коммунальных услуг.

The problems of analysis of the methodological foundations of housing and communal services. Identified the tools of performance management of municipal services. The criteria of performance management for housing and communal services.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, жилищно-коммунальные услуги, критерии управления эффективностью жилищно-коммунальных услуг.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является одной из наиболее значимых подсистем социально-экономической системы города, оказывающей существенное влияние на все стороны жизнедеятельности общества. Стоимость и качество услуг жилищно-коммунального комплекса являются основополагающими и первостепенными факторами жизнеобеспечения населения города в общей системе условий их комфортного или по крайней мере достойного проживания. Доступность услуг жилищно-коммунального комплекса на уровне минимальных социальных стандартов для всех членов городского сообщества, наравне с такими условиями, как обеспеченность продуктами питания, жильем и др., является определяющим фактором в системе обеспечения стабильности и устойчивого развития муниципального образования.

Проблемами реформирования жилищно-коммунального хозяйства, управления эффективностью жилищно-коммунальных услуг, развития рыночных механизмов в данной сфере занимались Багаев А.Н. [1], Воронин А.Г. [2], Жуков Д.М. [3] и многие другие.

Значение жилищно-коммунального хозяйства в экономике страны невозможно переоценить. С вопросами, касающимися жилищно-коммунальной сферы, каждый гражданин той или иной страны сталкивается ежедневно. Степень развития и эффективность деятельности жилищно-коммунального хозяйства влияют на уровень и качество жизни населения, санитарно-гигиенические условия его жизни, на производительность труда и степень реальной свободы.

В настоящее время в жилищно-коммунальном хозяйстве Украины существует множество проблем, которые обусловлены неэффективной системой управления и неудовлетворительным финансовым положением, высокими затратами и, как следствие, высокой степенью износа основных фондов, неэффективной работой предприятий, большими потерями воды, энергии и других ресурсов. Отсюда следует, что управление эффективностью жилищно-коммунального хозяйства является важной и приоритетной задачей государства.

Целью данного исследования является разработка критериев управления эффективностью жилищно-коммунальных услуг.

В науке управления развитие понятия "эффективность" исторически начинается с эффективности производства предприятия. Здесь следует отметить, что в течение долгого времени в нашей экономической науке не обращалось внимания на развитие сферы услуг. Объяснение причин этого следует искать в господствующем в советский период методологическом принципе, согласно которому труд в сфере услуг не является трудом производительным и не создает стоимость. Приоритет получало материальное производство, где труд признавался производительным. В 20-е годы XX в. в отечественной экономической литературе были сделаны первые попытки оценки эффективности сферы услуг. Тогда особое внимание уделялось эффективности затрат на народное образование.

Лишь в 70—80-е годы постепенно стало меняться отношение к сфере услуг, но решительных шагов в этом плане

не было сделано, по-прежнему делался акцент на сферу материального производства. В силу этих обстоятельств также важные проблемы развития сферы услуг, как их воспроизводство, соотношение темпов роста сферы материального производства и сферы стоимости услуги, ценообразование, рентабельность предприятий, оказывающих услуги, рассматривались слабо.

Отметим, что в настоящий момент в экономике практически всех регионов Украины и др. стран резко возросло значение сектора услуг. Особенно это заметно при рассмотрении структуры занятости населения в сфере услуг, которая существенно компенсировала снижение занятости в обрабатывающей промышленности. Так, в Украине доля работников, занятых в торговле, общественном питании, материально-техническом снабжении, транспорте, связи, здравоохранении, образовании, ЖКХ и бытовом обслуживании, возросла с 35,6% в 1995 г. до 42,5% в 2010 г. Аналогичная тенденция наблюдается и в других регионах Украины, а также других странах мира.

Нарастающие в настоящее время в экономике Украины противоречия осуществляемых реформ напрямую затрагивают интересы людей, отражаются на уровне их материального благосостояния, уровне потребления, продолжительности, качестве и образе жизни, степени трудовой и социальной активности. Вот почему сегодня изучение проблем повышения эффективности функционирования отраслей сферы услуг не просто актуально, а выдвигается в разряд первоочередных в структуре научных исследований. При этом особое внимание следует уделять экономическим аспектам развития сферы услуг, так как эффективное использование ее потенциала в трансформационной экономике является условием социально-экономической стабильности общества. Это предполагает проведение научных исследований данной проблемы, требует разработки практических рекомендаций по повышению эффективности функционирования сферы услуг [4].

Существуют различные методические подходы к проблеме определения эффективности сферы услуг, жилищно-коммунальных в частности.

Некоторые считают, что сущность повышения эффективности сферы услуг состоит в том, чтобы при относительно меньших затратах общественных средств и труда и рациональном использовании имеющихся ресурсов обеспечить наиболее полное удовлетворение потребностей населения при высоком качестве услуг и культуры обслуживания.

Эффективность ЖКХ не только в увеличении финансирования и вложений дополнительных средств в развитие материально-технической базы, но и в экономии затрат с сохранением или увеличением уровня качества производства жилищно-коммунальных услуг.

Одной из задач экономического анализа жилищно-коммунального хозяйства является определение экономической эффективности использования трудовых, материальных, технических и финансовых ресурсов, а затем выявление внутренних ресурсов повышения эффективности деятельности и использования ресурсов организации [5].

Итак, вполне обосновано общепринятым считается мнение, что эффективность жилищно-коммунальных услуг характеризуется соотношением между достигнутыми результатами и затратами различных ресурсов, которыми располагает общество.

На мой взгляд, эффективность предоставления жилищно-коммунальных услуг определяется достижением в интересах общества максимальных результатов при минимальных размерах средств производства и рабочей силы. Но при этом нельзя связать эффективность ЖКУ только с ростом оказываемых услуг и снижением затрат. При определении эффективности важная роль принадлежит социальным последствиям.

Во-первых, даже большой эффект использования ресурсов не будет еще означать рост эффективности производства, если он будет сопровождаться ухудшением условий труда работников.

Во-вторых, рост количества оказанных жилищно-коммунальных услуг, выполненных работ вследствие повышения эффективности использования ресурсов должен соответствовать существующим потребностям. Если он не будет соответствовать существующим потребностям, то для общества практически никакого повышения эффективности ЖКУ не произойдет, а возникнут лишь бесполезные затраты.

Эффективность услуг достигается тогда, когда предельное приращение результатов (прибыли — для частных и объема — для общественных благ) равно или превышает предельные издержки. В тех отраслях (образование, здравоохранение и др.), где сочетаются платные и бесплатные услуги, показатель их рентабельности даже на уровне отрасли не характеризует эффективность [6].

Таким образом, общественно значимые результаты деятельности жилищно-коммунального хозяйства должны состоять в удовлетворении всех потребностей общества — материальных, духовных и экологических.

Исследуя проблему методологических основ анализа состояния сферы жилищно-коммунального хозяйства в отечественной экономической науке, можно сказать, что большинство экономистов основное внимание уделяют таким аспектам анализа эффективности (критерии эффективности), как:

- 1) динамика изменения удельных затрат на предоставление жилищно-коммунальных услуг;
- 2) финансирование услуг жилищно-коммунального комплекса;
- 3) изменение кредиторской и дебиторской задолженности, а также убытков жилищно-коммунальных предприятий за текущий год (абсолютные и относительные величины);
- 4) анализ тарифов и ценообразования на жилищно-коммунальные услуги;
- 5) доля платежей населения в оплате жилищно-коммунальных услуг;
- 6) число семей — получателей субсидий и объем бюджетных средств, выделенных на их предоставление;
- 7) число граждан — получателей льгот и объем бюджетных средств, выделенных на их предоставление из энергосбережения;
- 8) отношение числа аварий за текущий год к предыдущему;
- 9) уровень износа систем инженерного обеспечения;
- 10) объемы капитально отремонтированного и реконструированного жилищного фонда по отношению к предыдущему году и др.

Перечисленные показатели достаточно обосновано могут считаться критериями эффективности функционирования жилищно-коммунального хозяйства. Именно эти показатели позволяют оценить состояние сферы жилищно-коммунального хозяйства и сделать вывод о его изменениях. Но данные критерии необходимо дополнить следующими показателями:

- 1) степень удовлетворенности населения жилищно-коммунальными услугами (количество жалоб и обращений населения по вопросам ЖКХ, свободная возможность населения в реализации жилищных прав и свобод и т.п.);
- 2) показатели предпринимательской активности в данной сфере;
- 3) уровень инвестиционной активности в ЖКХ;
- 4) обеспечение соблюдения нормативов государственных социальных стандартов по обслуживанию населения в области жилищно-коммунального хозяйства;

6) снижение затрат при оказании жилищно-коммунальных услуг населению в сопоставимых условиях;

7) снижение потребления топливно-энергетических ресурсов (ресурсосбережение) в отрасли и др.

Ряд ученых выделяют экономическую и социальную эффективность сферы услуг. Экономическая эффективность "характеризуется соотношением между достигнутыми результатами и затратами различных ресурсов, которыми располагает общество". Под социальной эффективностью имеется в виду полнота удовлетворения потребностей населения в услугах.

Таким образом, жилищно-коммунальные услуги должны быть не просто экономными — они должны быть оптимальными.

Основными субъектами рынка жилищно-коммунальных услуг являются, с одной стороны, потребители жилищно-коммунальных услуг (население и хозяйствующие субъекты), а с другой — производители ЖКУ (организации, управляющие жилищным фондом; водоканал, энергосети и т.п.).

Каждый из субъектов рынка предъявляет свои требования к эффективности жилищно-коммунальных услуг. С одной стороны, потребитель к основному показателю эффективности потребляемых ЖКУ относит качество жилищно-коммунальных услуг, т.е. социально-экономические показатели. С другой стороны, производители к критерию эффективности относят технико-экономические показатели, т.е. трансформированное качество на основе исходящих от потребителей социально-экономических показателей [7].

Следовательно, управление эффективностью жилищно-коммунальных услуг, на наш взгляд, заключается в согласовании представленных сторон, достижении между ними оптимального соотношения.

Тогда инструментами управления эффективностью жилищно-коммунальных услуг являются, во-первых, утвержденные показатели качества жилищно-коммунальных услуг (совокупность социально-экономической и технико-экономической эффективности затрат); во-вторых, нормативы эффективности затрат.

В заключение отметим, что принцип рентабельности не должен быть основным принципом и целью деятельности предприятий жилищно-коммунальной сферы. Получение прибыли допустимо, но не в условиях низкого уровня жизни основной массы населения, слабой технической оснащенности и изношенности объектов ЖКХ, постоянных неплательщиков услуг и низкого их качества, когда на первый план выступает эффективность социальная, а не экономическая. То есть рентабельность вряд ли будет выступать показателем эффективности функционирования современного предприятия ЖКХ. Очевидно, что в этих условиях и в ближайшем будущем показателем социальной эффективности в данной сфере должно быть качество предоставляемых услуг на основе разумных цен для потребителей. При этом названный концептуальный критерий должен сохранить свое значение в Украине даже при устранении большинства причин, мешающих развитию ЖКХ. К этому обязывает украинский менталитет социальной ориентации всей рыночной экономики, а жилищно-коммунального хозяйства, в особенности.

Литература:

1. Багаев А.Н. Реформа жилищно-коммунального хозяйства: все, что о ней хотим знать/ А.Н. Багаев. — Феникс, 2006. — 217 с.
2. Воронин А.Г. Муниципальное хозяйство и управление: проблемы теории и практики/ А.Г. Воронин. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 175 с.
3. Жуков Д.М. Экономика и организация жилищно-коммунального хозяйства города/ Д.М. Жуков. — М.: Владос-Пресс, 2003. — 92 с.
4. Горфинкель В.Я. Малый бизнес: Организация, экономика, управление: учебное пособие/ В.Я. Горфинкель, В.А. Швандар. — М.: Юнити-Дана, 2003. — 475 с.
5. Зотов В.Б. Муниципальное управление/ В.Б. Зотов, З.М. Макашева. — М.: ЮНИТИ, 2004. — 279 с.
6. Коряковцев В.Г. Товарищество собственников жилья как одна из форм управления многоквартирным домом/ В.Г. Коряковцев. — М.: ГроссМедиа, 2006. — 224 с.
7. Санин И.Н. Стратегия развития сферы услуг/ И.Н. Санин, В.В. Котилко: монография. — М.: Сатурн-С, 2003. — 248 с.

Стаття надійшла до редакції 20.05.2012 р.