

О. В. Лазуркевич, О. С. Дуса

Новокузнецкий институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кемеровский государственный университет», г. Новокузнецк

СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА

В работе решается задача объективной оценки качества услуг управляющей организации сферы ЖКХ.

Значение понятия «качество», его степень подвергаются сильному влиянию субъективного фактора. Поэтому существует необходимость разработки объективной системы оценки качества услуг управляющих компаний, оказывающих услуги в сфере управления многоквартирными домами.

Для решения данной проблемы первоначально разделим на группы услуги, оказываемые жителям МКД:

– услуги, имеющие количественное измерение. Так, например, достаточно ли количество холодной воды, соответствует ли температура горячей воды нормам, мощность и напряжение в сети электроснабжения, установившееся отклонение напряжения и др.;

– услуги, количественное измерение которых затруднено. Например, уборка общего имущества (межквартирные лестничные площадки, лестницы, крыльца), благоустройство территории, в т. ч. оборудование мест отдыха. Данные услуги отличаются тем, что их можно оценить количественно – пересчитать, но они не являются показателями качества, они не демонстрируют степень удовлетворенности потребителей услуг. Так, например, по количеству установленных детских площадок, нельзя судить об их качестве.

Исходя из этого необходимо оценивать удовлетворенность услугами с количественной и качественной стороны, при этом количество является и показателем качества.

Стоит также отметить, что далеко не всегда соответствие нормам можно расценивать как достижение необходимого уровня качества в силу того, что

зачастую норма носит ограничительный характер, превышение или занижение уровня которой неприемлемо. При этом, потребитель услуг, то есть самый главный человек, ради кого организован весь процесс, может оставаться недовольным оказанной ему услугой. И здесь имеется важный показатель, выражающий степень низкой удовлетворенности или неудовлетворенности услугами управляющей компании – количество жалоб. Не следует также забывать о присущей качеству субъективности.

В мире используется множество методик оценки качества, например, Всеобщий менеджмент качества (TQM), провозглашающий постоянное совершенствование бизнес-процессов, направленных на то, чтобы качество отвечало возрастающим потребностям потребителя [2].

Методика оценки цены и качества жилищно-коммунальных услуг, предложенная А. А. Чалиевым, предусматривает в рамках основного критерия качества использовать количество жалоб [3].

На наш взгляд, количество жалоб безусловно является важным критерием, учет которых просто необходим. Но не стоит использовать его как единственный и основной критерий, так как зачастую жители, ссылаясь на занятость, усталость и др. причины, не обращаются в службы по работе с потребителями. Поэтому большое число жалоб остается неучтенными. Стоит также не забывать о наличии жалоб, направленных только одним лицом. Возможно, реальной проблемы не существует и сказывается особенность характера жителя, при том, что остальные собственники могут быть вполне довольны предоставленными услугами.

Помимо указанных методик, рассмотрим методику по оценке качества работы управляющих компаний, утвержденную Общественным советом жилищно-коммунального хозяйства города Новокузнецка [1]. На наш взгляд, недостатком ее является применение четырехбалльной системы оценки, которая неполно учитывает разницу в уровнях управляющих компаний. Данную методику можно дополнить некоторыми показателями. Некоторые показатели можно исключить. Например, «наличие договоров со всеми собственниками». На наш взгляд, в случае, если решение о выборе данной управляющей компании принято на общем собрании собственников жилья, то, по определению, договоры должны иметь все собственники. Также можно предложить для оценки данного показателя только двухбалльную оценку: 100 % договоров - 1

балл, менее 100 % - 0 баллов. Также это замечание касается показателя «наличие договоров с ресурсоснабжающими организациями на поставку воды, тепла, газа и др.». Отсутствие договоров говорит об отсутствии порядка документооборота, халатном отношении работников к своим должностным обязанностям и не с лучшей стороны характеризует управляющую компанию.

Предлагается новый подход к оценке качества услуг, который позволит снять многие недостатки различных методик.

Список литературы

1. Методика по оценке качества работы управляющих организаций для управления многоквартирными домами в МО «Новокузнецкий городской округ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://xn----8kchmdekdtccrvdfib5eb5a3b8a.xn--1ai/2012/12/10/1273>.

2. Савин, К. Н. Экономический анализ качества жилищно-коммунального предприятия на основе концепции стандартов ИСО [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://window.edu.ru/resource/772/56772/files/k_Savin1.pdf.

3. Чалиев, А. А. Методика оценки цены и качества жилищно-коммунальных услуг [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://chaliyev.narod.ru/articles/kachestvo-uslug-gkh.html>.

Е. А. Сахарова

Новокузнецкий институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Кемеровский государственный университет»

ЗАЩИТА КУЛЬТУРНОГО И ИСТОРИЧЕСКОГО НАСЛЕДИЯ

В работе предложены рекомендации по сохранению и регенерации культурного и исторического наследия в городе Новокузнецке, а также разработан план муниципальной программы по решению выявленной проблемы.

Сохранению и регенерации культурного и исторического наследия как в городе, так и в стране в целом должно уделяться особое значение. Ведь наследие несет в себе культурные и цивилизационные коды нации. На нем основывается идентичность как отдельных городских обществ, так и нации в целом. Утрата наследия неизбежно ведет к тому, что общество теряет опору и корни,