

ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИ ПО УПРАВЛЕНИЮ МКД В СФЕРЕ ЖКХ

И.В. Корохова

(Северо-Кавказский социальный институт, Ставрополь)

Научный руководитель – д. э. н., профессор О.И. Шаталова

(Северо-Кавказский социальный институт, Ставрополь)

Введение. В современных условиях жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) является одной из основных отраслей российской экономики, которое включает одно из главных направлений деятельности – управление многоквартирными домами (далее – МКД). Функционирование отрасли ЖКХ затрагивает финансовую сторону собственников МКД. Соответственно изучение состояния, проблем и перспектив развития сферы ЖКХ является одной из насущных тем экономических исследований.

Оценка функционирования и развития сферы ЖКХ базируется на индикаторах эффективности деятельности органов самоуправления муниципальных округов. В контексте данного исследования мы рассматриваем только два индикатора, которые, по нашему мнению, являются одними из определяющих сферы ЖКХ, так как включают основной перечень ресурсов потребления собственниками МКД:

- удельная величина потребления энергетических ресурсов (энергетическая и тепловая энергия, вода, природный газ) в МКД;
- уровень удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа (муниципального района).

На основании данных проведённого анализа развития муниципального образования, в качестве которого был определен город Невинномысск, было установлено, что за последние два года (2019-2020) не достигнуты значения индикаторов до целевых показателей. Данная ситуация обусловлена проблематичностью взаимодействия между Управлением ЖКХ муниципалитета, управляющими организациями и собственниками МКД по вопросу эффективного управления МКД. В связи с тем, что организации, оказывающие жилищно-коммунальные услуги, самостоятельно формируют стоимость своих услуг с учетом получения запланированной прибыли, что порождает увеличение их стоимости и одновременно – уменьшение затрат на их выполнение, что, как следствие, приводит к снижению качества выполняемых работ.

Наличие выше обозначенной проблем обуславливает необходимость системного изучения, обобщения и критического переосмысления сложившейся практики управления качеством услуг ЖКХ на основе процессно-проектного подхода с ориентацией на собственников МКД.

Основная часть. При обосновании теоретических положений были проанализированы труды отечественных и зарубежных ученых. Применение комплексного и системного подходов позволило изучить деятельность управляющей организации, выявить проблемные вопросы, выделить преимущества и недостатки работы с заинтересованными лицами, сформировать оценку, выявить тенденцию развития, и наметить стратегию улучшения всех сторон деятельности.

Эмпирическую базу исследования составляют данные, собранные в результате применения следующих методов:

- опрос собственников помещений МКД об удовлетворении оказываемых услуг управляющей организации в 2020 г. (N=120), выборка репрезентативности по возрастному составу: 18-35, 36-55, 56-75 лет.
- экспертный опрос сотрудников министерства экономического развития Ставропольского края, министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края, управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Невинномысска Ставропольского края, управляющих

организаций, подрядных организаций (N=45). Опрос был проведен в 2021 г. в формате очного анкетирования.

Заключение. Подтверждается проблема отсутствия в отечественном менеджменте действенного инструментария для повышения эффективности системы управления организациями сферы ЖКХ, путем формирования оценки деятельности руководителя, основанного на процессно-проектном подходе с ориентацией на собственника МКЖ.

Следовательно, решением проблемы является разработка инструмента оценки эффективности деятельности управляющей организации на основе проектно-процессного подхода, включающего критериальные показатели, позволит осуществлять своевременную идентификацию проблемных областей в деятельности руководителя при принятии управленческих решений.

Выбранное решение позволит повлиять на формирование соотношения качества и стоимости услуг, способствует повышению доверия со стороны собственников помещений за счет получения следующих преимуществ:

- повышение качества расчетов, снижение количества ошибок посредством внедрения комплексной методики расчета, учитывающей все реальные затраты;
- предоставление собственникам помещений полной информации о формировании стоимости услуг с учетом подрядных организаций и их стоимости по всем статьям затрат;
- повышение качества оказываемых услуг за счет возможности отслеживания недобросовестных подрядных организаций посредством получения отзывов о выполнении работ и услуг и ведения рейтинговой системы в личном кабинете помещений на основе обратной связи от собственников помещений;
- снижение количества обращений граждан в административные органы города по поводу предоставления выполняемых услуг управляющими и подрядными организациями, привлекаемых для выполнения работы (услуг).

Автор

И.В. Корохова

Научный руководитель

О.И. Шаталова