

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Кранина А.Д. (Университет ИТМО)

Научный руководитель –к.э.н., доцент Варламова Д.В.
(Университет ИТМО)

Аннотация

В современных условиях рыночной экономики предприятия жилищно-коммунального хозяйства сталкиваются с необходимостью совершенствования технологии оказания услуг, обеспечения их качества и повышения эффективности деятельности с целью получения конкурентного преимущества. В связи с этим рассмотрен методический инструментарий оценки качества жилищно-коммунальных услуг с учетом влияния инновационных механизмов взаимодействия экономических субъектов жилищно-коммунального хозяйства на проведение оценки.

Введение.

Услуги жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) являются важнейшей составной частью системы жизнеобеспечения населения, поэтому повышение качества данных услуг – это одна из приоритетных задач на современном этапе.

В настоящее время практика оценки качества жилищно-коммунальных услуг очень распространена. Однако исследование российского опыта оценки качества жилищно-коммунальных услуг в основном направлено на исследование общей рейтинговой оценки деятельности управляющих организаций, а не на качество услуг, предоставляемых жителям: начиная от водо- и теплоснабжения, содержания общего имущества в многоквартирном доме и заканчивая поддержанием порядка на дворовых территориях, поэтому единой методики оценки ЖКУ еще не выработано. Поэтому управляющие компании обладают низкой информационной прозрачностью, нежеланием концентрироваться на потребителя, а также отклонением от нормативно-правовых актов, стандартов и правил оказания ЖКУ.

Оценка качества ЖКУ трактуется как комплекс этапов, которые характеризуются определенным порядком и включают в свой состав определение метода оценки качества, комплекс показателей свойств ЖКУ, а также нахождение значений и вычисление совокупного показателя качества.

Основная часть.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны. Качество продукции и услуг включает, не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя».

Качество ЖКУ определяется совокупностью ее свойств и характеристик, отражающих ее способность удовлетворить потребности собственников и нанимателей жилья. Поскольку оценивание качества ЖКУ, как правило, всегда осуществляется с учетом запросов и требований ее конкретных потребителей, то выбор оценочных показателей качества должен основываться на тщательном изучении всех ее существенных свойств. Форма, в которой производится оценивание качества ЖКУ, обуславливается его целями и задачами. При оценивании качества ЖКУ обычно решается следующая задача - за определенное время необходимо определить из ряда рассматриваемых ЖКУ наиболее качественную в зависимости от совокупности ее функциональных свойств и характеристик, используя для этого подходящий математический аппарат и допустимый методический инструментарий.

На выбор показателей, которые требуются для оценки качества ЖКУ, влияют следующие методические принципы, которые корректируются с учетом целевой направленности и особенностей объекта исследования: системность, репрезентативность, понятность методики оценки, объективность и регулярность проведения.

Основными этапами комплексной оценки качества жилищно-коммунальных услуг будут определение цели оценки, выбор номенклатуры групп и единичных показателей качества оцениваемого объекта жилищно-коммунального хозяйства, определение базовых показателей, оценка уровня качества и формирование соответствующих заключений.

Главная цель оценки качества жилищно-коммунальных услуг заключается в извлечении информации о качестве предоставления услуг субъектами ЖКХ для потребителей с возможностью оказания всех требований к качеству жилищно-коммунальных услуг по их улучшению.

Выводы.

Результатом методики оценки качества жилищно-коммунальных услуг будет возможность выявить основные показатели, характеризующие качество оказываемых услуг, а также повысить прозрачность всех операций при выявлении текущего качества предоставляемых услуг ЖКХ.

Но не стоит забывать, что оценка качества услуг — это не разовое мероприятие, это длительный и непрерывный процесс. Только так предприятие ЖКХ сможет достичь реальных улучшений и повысить эффективность деятельности компании.

Кранина А.Д. (автор)

Подпись

Варламова Д.В. (научный руководитель)

Подпись