

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ИНДИКАТОРОВ КОМПЛЕКСНОГО МОНИТОРИНГА СОСТОЯНИЯ И РЕФОРМИРОВАНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Приводятся рекомендации по развитию системы индикаторов мониторинга реформирования ЖКХ с учетом предпочтений и ожиданий конечного потребителя жилищно-коммунальных услуг и договорных обязательств заинтересованных сторон.

В соответствии с Законом Украины «Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки» [1] в Харькове и Харьковской области учеными и специалистами проводится работа по внесению изменений и дополнений в городскую и областную программы развития и реформирования ЖКХ, поскольку любая программа развивается по мере получения информации и прогрессивное изменение ключевых параметров желаемых результатов и усовершенствование планов реализации – типичные особенности программ.

С точки зрения методологии управления проектами и программами для Программ подобного класса и масштаба характерно наличие множества элементов, требующих внедрения в виде отдельных специально разработанных дополнительных программ или проектов. Управлять этими элементами (программами, проектами) следует по отдельности, но последовательность реализации и управления критическими взаимозависимостями между ними требует определенного уровня информационной и организационной координации [2].

В целом программы реформирования ЖКХ могут быть отнесены к постоянно действующим, поскольку их реализация ограничивается или сроками (этапами), или достижением поставленных промежуточных целей (утратой актуальности).

Жилищно-коммунальное хозяйство – это та сфера деятельности, где требуются крупные инвестиции, затрагиваются интересы множества заинтересованных лиц, где имеется ярко выраженная социальная направленность и грамотная организованная реализация программы обычно приводит к достижению нескольких отдельных результатов, каждый из которых обладает определенной ценностью сам по себе, но совокупная ценность этих результатов выше по сравнению с суммой ценности результатов, взятых в отдельности. В связи с этим возникает необходимость выявления и отслеживания «индикаторов» преобразо-

ваний в рамках программы в целом, чтобы определить происходят ли желаемые изменения.

Разработку системы индикаторов авторы статьи определяют как действия, направленные на выявление показателей, позволяющих в рамках статистического контроля отслеживать ход реализации реформирования ЖКХ, причем эти показатели должны быть положены в основу постоянно действующей структуры отчетности перед руководством города и региона, общественностью о результатах и итогах выполнения как Программы в целом, так и ее этапов и подпрограмм.

В теории управления программами и проектами подобная деятельность носит название «разработка ключевых показателей эффективности» [3].

«Методичні рекомендації щодо розроблення та реалізації регіональних, районних, міських та селищних програм реформування і розвитку житлово-комунального господарства територіальних громад» практично вперше поставили проблему формування комплексної системи індикаторів стану і розвитку жилищно-комунальної сфери України.

При этом отмечается, что создание системы индикаторов для мониторинга состояния развития и реформирования сферы жилищно-коммунального хозяйства является проблемой как общенациональной, так и местного уровня. Мониторинг должен быть комплексным и позволять оценивать функционирование всей сферы жилищно-коммунальных услуг.

«Методичні рекомендації ...» в качестве субъекта мониторинга рассматривают предприятия ЖКХ, используя при этом в качестве исходной информации статистические показатели ведомственной статистической отчетности в динамике и статике, соответствующая обработка которой позволяет сформировать рейтинговую оценку состояния ЖКХ соответствующего региона.

Исследуя существующую систему индикаторов реформирования ЖКХ, приходим к выводу, что при разработке и реализации любой программы или проекта, связанных с предоставлением жилищно-коммунальных услуг в части определения ключевых индикаторов, необходимо, прежде всего, стремиться к согласованности и гармоничности между показателями качества работы жилищно-коммунальных предприятий и наиболее важными для потребителей характеристиками качества жилищно-коммунальных услуг. При определении параметров, на основании которых оценивается эффективность работы предприятий ЖКХ, необходимо учитывать соответствие (согласованность) этих параметров с ожиданиями клиентов.

Таким образом, основная задача построения системы индикаторов комплексного мониторинга состояния и реформирования жилищно-коммунального хозяйства может быть определена как отслеживание и контроль показателей соответствия деятельности предприятий ЖКХ города (региона) ожиданиям потребителей жилищно-коммунальных услуг. При этом предполагается, что ожидания клиентов ЖКХ должны быть представлены стандартами качества услуг. Уровень достижения стандартов предоставляемых услуг является надежным индикатором общего состояния ЖКХ, определяющим моментом при выделении стратегических инициатив и направлений преобразований в жилищно-коммунальной сфере.

Общеизвестно, что обобщающей характеристикой жилищно-коммунальных услуг является их необходимость для функционирования системы жизнеобеспечения городов и населенных пунктов. Услуги, предоставляемые предприятиями отрасли, могут выступать в виде доведенными потребителям материальных носителей с определенными качественными показателями (тепловая и электроэнергия, вода и т.д.), а также в виде непосредственно работ на объекте (обслуживание жилых домов, санитарная очистка и т.д.).

Для жилищно-коммунальных услуг характерны:

- принадлежность к группе жизнеобеспечения;
- социальная значимость;
- низкая заменяемость другими услугами.

Особенностями большинства жилищно-коммунальных услуг являются:

- отсутствие у потребителя выбора исполнителей услуг и практическое отсутствие возможности отказа от приобретения услуг;
- отсутствие, как правило, количественной оценки качества услуг;
- аморфность состава и отсутствие понятных для населения ориентиров для оценки качества большинства жилищных услуг, что при всей их необходимости и важности, переводит жилищно-коммунальные услуги, с точки зрения защиты интересов потребителя, в услуги «второго эшелона».

Развивая идею соответствия системы индикаторов деятельности предприятий ЖКХ уровню качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, авторы предлагают реализовать идеологию стратегической инициативы Шесть Сигма, уникальность концепции которой заключается в разработанном на ее основе унифицированном способе измерения и контроля эффективности реформируемых предприятий по предоставлению ЖКУ, чтобы добиться распределения значе-

ний индикаторов с максимально узким размахом, так чтобы среднее по совокупности находилось в непосредственной близости от целевого значения (стандарта качества) [3].

Для определения уровня подобного соответствия «Методичні рекомендації...» рекомендуют применять статистический контроль, позволяющий отслеживать уровень варибельности предоставляемых жилищно-коммунальных услуг с точки зрения ожиданий внутренних или внешних потребителей и существующих договорных обязательств.

Исходя из этого суть мониторинга и оценка эффективности процесса управления реформированием ЖКХ должна состоять в измерении и отслеживании характера течения предоставления услуг и основных его характеристик, чтобы контролировать и фиксировать наличие в нем вариаций (отклонений от абсолютного показателя, отражающего ожидания потребителя ЖКУ).

Таким образом, реализация концепции Шесть Сигма позволит сформировать адекватную систему комплексного мониторинга состояния и реформирования жилищно-коммунального хозяйства, позволяющую вырабатывать управляющие воздействия по реализации стратегических инициатив, являющихся результатом статистического контроля качества жилищно-коммунальных услуг.

В плане реализации предложений наиболее ответственным направлением работы для создания предлагаемой системы является формирование региональной (городской) системы стандартов качества жилищно-коммунальных услуг.

1.Методичні рекомендації щодо розроблення та реалізації регіональних, міських та селищних програм реформування і розвитку житлово-комунального господарства територіальних громад. Затверджено наказом Голови Державного комітету України з питань житлово-комунального господарства від 15 грудня 2004 р. №222.

2.PMI (2000) A Guide to Project Management Body of Knowledge, Project Management Institute, USA.

3.Нойманн Эрл, Хойсингтон Стивен Х. Качество на уровне Шесть Сигма: Пер. с англ.; Под ред. О.Б.Максимовой. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2004. – 440 с.

Получено 16.02.2006

УДК 332.1 : 338

П.Т.БУБЕНКО, д-р экон. наук

Харьковская национальная академия городского хозяйства

НОВАЯ МОДЕЛЬ РЕГИОНАЛЬНОГО (ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО) РАЗВИТИЯ

Исследуются современные представления о влиянии факторов постиндустриаль-