

УДК 657.6

Н.Е.ЛЕЛЮК, канд. экон. наук, О.В.ШКУРКО
Харьковская государственная академия городского хозяйства

АУДИТ КАЧЕСТВА КОММУНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

В условиях рыночной экономики аудит находит все более широкое применение для оценки тех сторон деятельности, которые имеют важное социально-экономическое значение. Таким новым направлением является аудит качества коммунального обслуживания населения. Рассматриваются основные методологические особенности проведения аудита качества жилищно-коммунальных услуг.

Аудиторский контроль выполняет важную функцию управления. Его проведение позволяет оценить не только финансовые результаты хозяйственной деятельности предприятия, но и раскрыть многие специфические стороны социально-экономических результатов и последствий его работы. Для этого используется широкий спектр методов исследования, которые можно сгруппировать на четыре вида:

1. Общенаучные приемы (анализ, синтез, моделирование, системный анализ);
2. Органолептические приемы (инвентаризация, контрольные замеры работ, технологический контроль, выборочные наблюдения, эксперимент);
3. Расчетно-аналитические приемы (экономический анализ, статистические расчеты);
4. Документальные приемы (исследование документов, камеральные проверки, группировки недостатков и нарушений нормативно-правовых актов в процессе хозяйственной деятельности).

Разработке использования указанных приемов в аудиторской работе посвящен ряд научных трудов отечественных и зарубежных авторов. Среди них видное место занимают М.Т.Билуха [1], Л.П.Кулаковская, Ю.В.Пимча [2], В.А.Лушкин, В.Д.Паникаров, И.В.Ялдин, А.Е.Ачкасов [3].

Рассматривая вопросы качества обслуживания населения предприятиями коммунальной сферы следует однако указать, что перечисленные приемы еще не нашли должного практического применения в работе органов местного самоуправления. Поэтому часто за внешним благополучием или под прикрытием «объективных причин» скрываются существенные недостатки работы. Причин этому много.

Во-первых, применительно к предприятиями жилищно-коммунального хозяйства нет достаточного числа методических разработок, которые позволили бы учесть особенности качественных характери-

стик водопроводно-канализационного хозяйства, предприятий городского электротранспорта, теплоснабжающих организаций, жилищно-эксплуатационных управлений, предприятий внешнего благоустройства.

Во-вторых, имеющиеся даже в небольшом количестве методические разработки ограничиваются показателями качества работы коммунальных предприятий, что далеко не всегда совпадает с показателями качества обслуживания населения.

Главный все же изъян в оценке качества коммунального обслуживания населения состоит в том, что обратная оценочная информация от населения ограничивается частными жалобами на конкретные случаи перебоев в подаче воды, плохое отопление квартир, нерегулярное движение городского транспорта, отсутствие освещения мест общего пользования в ночное время, неудовлетворительное санитарное состояние дворов и т.п.

Для получения полной, объективной и целенаправленной информации о качестве предоставления населению услуг жилищно-коммунальными предприятиями, по нашему мнению, целесообразно в каждом городе ввести систему периодического аудиторского исследования.

Аудиторское исследование – это систематический сбор, регистрация и анализ данных по проблемам качества коммунального обслуживания населения.

Аудиторское исследование должно включать пять этапов. На первом этапе определяется суть проблемы и постановка целей исследования.

Второй этап – разработка плана сбора информации с использованием первичных и вторичных данных. Сбор первичных данных требует выбора методов исследования (наблюдение, эксперимент, опрос), подготовки орудий исследования (анкеты, механические устройства), составления плана выборки (единица выборки, объем выборки, процедура выборки) и выбора связи с аудиторией (телефон, почта и личное интервью). Третий этап – сбор информации с помощью внекабинетных или лабораторных изысканий. Четвертый этап – анализ собранной информации для вывода из совокупности полученных данных показателей среднего уровня, переменных составляющих и выявления разного рода взаимосвязей. Пятый этап – представление основных результатов, которые дадут управляющим по маркетингу возможность принимать более взвешенные решения.

Сбор первичных данных о качестве водоснабжения, отопления, работы транспорта наиболее целесообразно проводить путем опроса

жильцов, проживающих в разных районах города.

Опрос может последовать в устной или письменной форме. Устные и телефонные опросы называют обычно интервью. Опросы разделяются:

1) по кругу опрашиваемых (частные лица, эксперты и др.);
2) по количеству одновременно опрашиваемых (единичное или групповое интервью);

3) по количеству тем, входящих в опрос (одна или несколько);

4) по уровню стандартизации (свободная схема или структурированная, полностью стандартизированная);

5) по частоте опроса (одно- или многоразовый опрос). При письменном опросе участники получают опросные листы, которые они должны заполнить и отослать по назначению. В данном случае используются преимущественно закрытые вопросы, ответ на которые заключается в выборе одного из приведенных вариантов. Вопросы подразделяются следующим образом:

- да - нет вопросы (иногда предусматривается ответ типа «не знаю» или «ни да, ни нет»);

- альтернативные вопросы, при которых нужно выбрать из ряда возможных ответов один, иногда несколько.

При разработке вопросов нужно исходить из потребности в информации и возможностей опрашиваемых дать правильный ответ. Если исследователя интересует только согласие или несогласие, то достаточен вопрос вида «да - нет». Если же нужно сделать заключение о мнениях опрашиваемых, то необходимо использовать шкалирующие вопросы.

Опросные листы могут включать, кроме вопросов по существу дела, вопросы, помогающие установить контакт с опрашиваемым, и вопросы, контролирующие правильность и подлинность ответов. Кроме того, используются статистические вопросы, касающиеся личности опрашиваемого.

Вопросы, которые могут вызвать неприятные чувства, например стыд, недовольство или желание приукрасить реальность, лучше всего ставить не в прямой, а в косвенной форме.

Анкета должна быть составлена таким образом, чтобы вопросы не могли повлиять на поведение лица, которое будет опрошено. Хорошая анкета должна:

облегчить ответ опрашиваемого лица;

сформулировать вопрос с учетом его влияния на ответ опрашиваемого;

позволить легко провести анализ.

Прежде чем начинать опрос, нужно проверить анкету на небольшом числе лиц, чтобы окончательно доработать ее методом постепенного приближения; таким путем можно избежать многих ошибок. После сбора всех анкет нужно обобщить полученные ответы на вопросы. Эта операция может быть легко выполнена вручную при опросе нескольких десятков и даже нескольких сотен человек. В случае опроса значительно большего числа людей, особенно если вопросов более 50, следует использовать электронно-вычислительную технику.

Каждый ответ нужно тщательно проанализировать и в случае надобности отбросить, если ясно, что он заведомо неверный, из него невозможно что-либо понять или же если опрашиваемый ответил просто «для галочки».

После того, как ответы проверены и в случае необходимости исправлены, нужно обработать результаты и представить их в форме таблиц, графиков, а также аналитической записки.

Обобщение полученных результатов позволит, по нашему мнению, не только дать достоверную оценку качества коммунального обслуживания населения данного города, но и определить основные реальные пути улучшения работы коммунальной сферы.

1. Білуха М.Т. Курс аудиту. – К., 1988. – 574 с.

2. Кулаковська Л.П., Піча Ю.В. Основи аудиту. – К.: Каравелла, 2002. – 504 с.

3. Лушкін В.А., Паникаров В.Д., Ялдин І.В., Ачкасов А.Е. Аудит. – Житомир, 1999. – 237 с.

Получено 17.10.2003

УДК 658.152

Г.И.БОНДАРЕНКО

Харьковское городское бюро технической инвентаризации

И.А.ЧИСТЯКОВА

Харьковская государственная академия городского хозяйства

ПРОБЛЕМЫ АМОРТИЗАЦИИ КОММУНАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

Рассматриваются особенности начисления амортизации на объекты коммунальной собственности, обосновывается порочность отсутствия амортизационного фонда в жилищном хозяйстве. Подчеркивается необходимость упорядочения формирования амортизации при аренде нежилых помещений.

Коммунальная собственность является важнейшим активом каждого города. Львиную долю этого актива составляет жилищный фонд и нежилые помещения, сдаваемые в аренду. С точки зрения экономической теории сохранность и воспроизводство жилых зданий должно обеспечиваться механизмом начисления амортизации.