

Барбачакова О. В.

Практика оказания жилищных услуг в зарубежных странах (зарубежный опыт управления ЖКХ)*

В статье кратко описывается мировая практика управления жилищно-коммунальной сферой. Проведена оценка управления данной составляющей социального качества жизни в экономически развитых странах, разработаны рекомендации для России. Выявлены различия и особенности в управлении этой сферой, в том числе связанные со степенью участия государства и частных лиц в принятии управленческих решений.

Ключевые слова: ЖКХ, жилищно-коммунальная сфера, конкуренция, управление, государственно-частное партнерство, жилищно-коммунальные услуги.

ГРНТИ: Экономика / Экономические науки: 06.71.51 Экономика сферы обслуживания, жилищно-коммунального хозяйства и смежных отраслей в целом.

Barbachakova O. V.

Practices of housing services in foreign countries (foreign experience of housing management)

The article briefly describes the global practice of housing and communal management. The management of this component of social quality of life in economically developed countries is assessed and recommendations for Russia are developed. The differences and peculiarities in governance in this field, including those related to the degree of state and private participation in managerial decision-making, have been identified.

Key words: public utilities, housing and communal sphere, competition, management, state-private partnership, housing and communal services.

JEL classifications: L 97

© Барбачакова О.В., 2022

* Статья подготовлена на основе лучшего секционного доклада XI всерос. науч.-практ. конф. студентов и аспирантов с международным участием «Проблемы и пути социально-экономического развития: город, регион, страна, мир» (9 июня 2022 г., СПб.: ЛГУ им. А.С. Пушкина). Научный руководитель канд. экон. наук, доц. Стецюнич Ю.Н.

Проблемы управления жилищно-коммунальным хозяйством (ЖКХ) является актуальной на протяжении длительного периода времени. В текущем 2022 г. ЖКХ играет все более значимую роль в жизни населения любого государства, имеет значительное влияние на всю социально-экономическую сферу общества. Имеющийся международный опыт свидетельствует о том, что работу ЖКХ можно осуществлять достаточно эффективно, обеспечивая баланс интересов граждан и организаций, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. В связи с этим, научный интерес представляют исследования такого опыта для определения возможностей его применения в нашей стране.

Поскольку указанный опыт больше применим по отношению к частному жилому фонду, рассмотрим статистические данные о приватизации жилья в России (рис. 1).

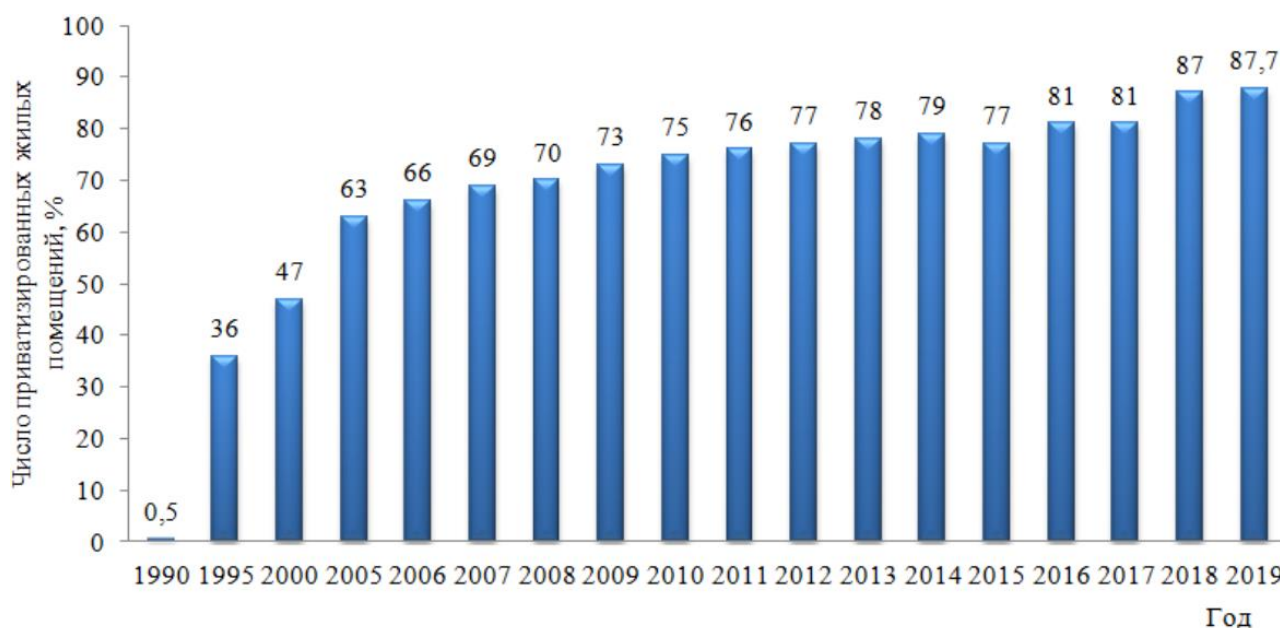


Рис. 1. Статистические данные о приватизации жилья в России в период с 1990 по 2019 г. по данным Федеральной службы государственной статистики

Как видим, число помещений, находящихся в частной собственности, продолжает расти. Это значит, что мировой опыт может быть применим в данной сфере в полной мере, но с учетом требований национального законодательства.

Анализ опыта управления в сфере ЖКХ за рубежом [1; 3; 7; 8; 10], позволяет выделить ряд стран с более интересным опытом, а также оценить возможности использования данного опыта с учетом проблем, имеющих в российской практике управления в сфере ЖКХ.

Так, Франция придерживается строгих правил исполнения бюджета и ведения финансового учета в социальных организациях, которые обязаны публиковать результаты своей финансовой деятельности ежегодно. Такой вид государственного мониторинга подкрепляется отчетами о финансовых результатах перед населением, если муниципалитет управляет более чем десятью тысячами людей. Информация о финансовых показателях позволяет провести сравнение результативности работы региональных и муниципальных органов власти.

В Великобритании действуют стандарты предоставляемых социальных услуг, т. е. социального качества жизни. Они применимы для ежедневного управления и определения их содержания. Комплексной основы оценки управленческого труда в сфере ЖКХ в Англии не существует, так как решаются в основном проявляющиеся ежегодно одни и те же проблемы качества предоставляемых общественных услуг.

Поскольку социальное качество услуг ЖКХ должно перманентно модернизироваться, так как изменяется потребительская среда, и обновляются вкусы потребителей [5], то в развитых странах управление ЖКХ выделяется в самостоятельный вид деятельности в связи с тем, что данный вид управления направлен на повышение социального качества ЖКХ. Рынок ЖКХ наполнен предложениями по управлению данной сфе-

рой социальных услуг, а также постоянно обновляемым их ассортиментом [3]. Фактически у собственников жилья в Европе существует большой выбор, чем в России, поскольку, по нашим наблюдениям, в нашей стране практически не обновляются инструменты управления и услуги компаний, которые работают на рынке ЖКХ.

В Швеции контроль качества ЖКУ (жилищно-коммунальных услуг) осуществляют союзы и ассоциации, которые имеют отделения на уровне регионов и муниципалитетов. В данной стране используют одну из двух известных модификаций управления ЖКУ – модель «скидки» или модель «амортизации». В основе модели «скидки» – право выбора ассортимента услуг, при этом пакет услуг имеет разную цену. Модель «амортизации» – экономное расходование коммунальных ресурсов на выбор потребителя услуг [1]. По нашему мнению, модели управления ЖКХ в Швеции достаточно просты в применении, но являются инструментом более эффективного социального управления. В Финляндии мониторинг ЖКУ проводят корпорации, в которые входят сами жильцы. Из них около 50 тыс. предпринимателей и управляют, и эксплуатируют жилое имущество. Отчет о финансовом состоянии жилищно-коммунального фонда формируется ежегодно. Такой же подход к управлению сферой ЖКХ Финляндии эффективно обеспечивает социальное качество жизни населения. Фактически это бизнес, но принципы функционирования данной сферы социальных услуг отличаются от российских сокращением расходов, экономией всех видов ресурсов и перманентным внедрением инноваций [2]. А, например, в Латвии или Эстонии, не обязательно создавать товарищества, можно заключить договор с компанией на удобных для каждого условиях. В этом случае управляющая организация разрабатывает предложения по поводу ведения дел и оглашает их на общем собрании жильцов. Заключительное решение принимается именно жильцами на собрании.

Как и в любой другой структуре, на рынке жилищно-коммунальных услуг более успешной и конкурентоспособной организацией становится, так которая отвечает высоким требованиям потребителей [1].

Рассмотрим управление структурой ЖКХ в Польше. Эта страна одна из первых среди бывших социалистических стран пришла к нетипичному виду управления. В Польше создано акционерное общество со стопроцентной долей государства или городского капитала. Данное общество контролировало все виды коммунальных услуг. За финансы и технологические процессы отвечал холдинг. Таким образом, правительству хотелось установить высокий уровень качества предоставляемых услуг, а также обеспечить лучшую надежность в эксплуатации имущества. В настоящее время в Польше работают поставщики разных форм собственности в структуре ЖКХ. Например, холдинг Кракова состоит из организаций энергетики, водоканала, транспортного снабжения, и все акции холдинга относятся к мэрии г. Кракова, которая полностью контролирует все процессы (и финансовые, и производственные). Интересно и то, что холдинг хоть и является акционерным обществом, продажа акций не планируется [4]. Однако на рынке вспомогательных услуг, таких как уборка, вывоз мусора, ремонт жилья, много частных предприятий. Зато эта сфера бизнеса имеет хорошие льготы от государства в кредитовании. Кроме того, у собственников жилья существует право выбора во всем ассортименте предлагаемых услуг, и муниципалитеты мониторят данное право жильцов постоянно. В большинстве западных стран жильцы объединяются в кондоминиумы и жилищные кооперативы (США и Канада); союзы и ассоциации (Швеция); акционерные общества (Финляндия).

Представим плюсы и минусы управления объектами ЖКХ, в развитых странах, на основе моделей, которые страны используют (таблица 1).

*Особенности практик управления жилыми зданиями
в развитых странах*

Страна	Характеристика управления жилым фондом	Достоинства
Норвегия Дания Германия Нидерланды Швейцария Польша Венгрия Чехия	Формирование объединений собственников жилого и нежилого фонда на добровольной основе с обязательным участием собственников	Регулирование качества и объемов данных услуг только собственниками. Точное определение прав и обязанностей объединения жильцов и управляющих компаний. Ясность работы управляющих компаний и подрядчиков услуг ЖКХ. Значимый уровень доверия со стороны собственников в области ЖКХ
Венгрия Словакия	Формирование конкурентоспособного рынка поставщиков услуг ЖКХ. У каждого участника данного рынка узкая специализация	Высококвалифицированное качество услуг в системе ЖКХ
Швейцария Дания	Развитие страхования предпринимательской деятельности управляющих компаний	Перемещение рисков работы управляющих компаний на страховую фирму. Выполнение договорных обязательств среди управляющих компаний, собственников жилья и поставщиков от услуг ЖКХ
Чехия	Развитая система дотаций, а также субсидий собственникам жилья, экономно расходующих все услуги ЖКХ	Невысокая стоимость для потребителей услуг ЖКХ. Ответственность жильцов жилых помещений и управляющих компаний и поставщиков услуг ЖКХ высокая
Польша Швеция	Создание акционерного общества со 100 % принадлежностью капитала государству	Разработанная законодательная база в области ЖКХ. Качество услуг ЖКХ на высоком уровне. Система работы управляющих компаний эффективная

На наш взгляд, именно функциональные обязанности, а также индикаторы деловой активности позволяют определять единичное (частное), обобщенное и интегральное качество управления жилищно-коммунальной сферой.

Интересно, что все больше передовых стран в мире в деятельности управленческих организаций используют принципы рыночных отношений, выстраивая рынок услуг, направленных на обслуживание жилых помещений. Конкуренция, как и везде приносит при этом свои результаты, улучшая показатели компаний в соответствии с спросом жильцов. Также многие страны прибегают к управлению домами посредством объединения самих жильцов, образуя товарищества, кондоминиумы. Принятие решений ложится на плечи самих собственников, таким образом, многие страны добиваются несения ответственности за свое имущество самими жильцами и привлечения их более грамотного внимания к жизни дома и оценке качества жилищно-коммунальных услуг.

Специалисты процесс определения социального качества жилищно-коммунальных услуг разделяют на подвиды: оценка в системе; экспертиза; расчет степени качества отдельных жилищно-коммунальных услуг; проверка каждого вида услуги [6].

В любом случае методика оценки социальных показателей качества жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) должна быть понятной и прозрачной, а также простой в применении [9].

В этих целях предлагаем процессный подход (системное, экспертное, расчетное оценивание), который включает:

1. Модернизацию системы управления ЖКУ, контролируруемую в динамике, включая изменение подхода к управлению и оценке его эффективности.

2. Рейтинговую систему оценки результативности управления ЖКУ по индикаторам, которые разработаны в стране, с добавлением модели управления, расширения ассортимента пакетных услуг на рынке ЖКУ.

3. Внедрение единой инновационной системы оценки в целом по стране с учетом зарубежного опыта управления в системе ЖКХ.

Очень важно, по нашему мнению, проводить системное и расчетное оценивание по единой методике. Экспертную оценку результативности управления в ЖКХ следует поручить организациям, которые занимаются общественной деятельностью и работают без вмешательства государственных, муниципальных органов власти. Ими могут быть собственники жилья или люди, имеющие жилье в найме. При этом оплату их труда целесообразно возложить на компании, которым будет необходима общественная экспертиза. Все это позволит создать реальную конкурентную среду на рынке в сфере ЖКХ, тем самым расширит выбор данных услуг потребителям, также применение зарубежного навыка в России повысит результативность управленческого труда в данной сфере.

В заключение добавим, что, несомненно, для обеспечения эффективности функционирования всех подсистем ЖКХ необходимо качественное профессиональное обучение специалистов, в том числе по управлению жилищно-коммунальным хозяйством. И если в Европе многие образовательные учреждения (колледжи, политехникумы) имеют соответствующие программы образования, позволяющие выпускнику стать управляющим домом или неким объектом ЖКХ, то в университетах и колледжах нашей страны подобных специализированных длительных программ обучения явно недостаточно, и это, на наш взгляд, одна из основных причин недостаточно эффективной работы по предоставлению ЖКУ.

Список литературы

1. Албогачиев А. М. Опыт зарубежных стран в решении проблем управления жилым фондом в России // Экономика и социум. – 2018. – № 6(49). – С. 86.
2. Волкова О.Е., Филиппова Д.С. Проблемы и тенденции развития управляющих компаний в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Труды братского государственного университета. Серия: естественные и инженерные науки. – 2020. – С. 124–128.
3. Захарова А.В. Сравнение стандартов обслуживания на предприятиях сервиса в России и за рубежом // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2020. – Т. 14. – № 2-2. – С. 157–165.
4. Игнатьева Л.М. Особенности сервисного обслуживания клиентов на объектах временного размещения // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2020. – Т. 14. – № 2-2. – С. 64–71.
5. Кулишова А.Д., Жаров В.Г. Честность в сервисе как инструмент для получения лояльности клиентов // Современные проблемы туризма и сервиса: материалы Всероссийской научно-практической конференции. – 2019. – С. 88–95.
6. Мадьяров А.А. Использование инструментов менеджмента: некоторые тенденции 2008–2017 гг. // Славянский форум. – 2021. – № 1 (31). – С. 41–45.
7. Панина О.В. Зарубежные модели управления жилищно-коммунальным комплексом // Самоуправление. – 2019. – С. 237–239.
8. Рунтова М.В. Эволюция сервиса // Современные проблемы туризма и сервиса: сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской научно-практической конференции: материалы Всероссийской научно-практической конференции. – 2019. – С. 134–138.
9. Стецюнич Ю.Н. Состояние и перспективы развития жилищного строительства в Российской Федерации // Современный менеджмент: проблемы и перспективы: сборник статей по итогам XVI международной научно-практической конференции. – СПб., 2021. – С. 568–572.
10. Стецюнич Ю.Н., Барбачакова О.В. Экономическое развитие сферы ЖКХ в условиях цифровизации отрасли // Современное общество: проблемы, противоречия, решения: сборник научных трудов. II Межвузовский научный семинар с международным участием. – СПб., 2021. – С. 85–90.

References

1. Albogachiev A. M. *Opyt zarubezhnykh stran v reshenii problem upravleniya zhilym fondom v Rossii*. Ekonomika i socium. 2018. № 6(49). P. 86.
2. Volkova O.E., Filippova D.S. *Problemy i tendencii razvitiya upravlyayushchikh kompanij v sfere zhilishchno-kommunal'nogo khozyajstva*. Trudy bratskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: estestvennye i inzhenernye nauki. 2020. P. 124–128.
3. Zakharova A.V. *Sravnenie standartov obsluzhivaniya na predpriyatiyakh servisa v Rossii i za rubezhom*. Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa. 2020. T. 14. № 2-2. P. 157–165.
4. Ignat'eva L.M. *Osobennosti servisnogo obsluzhivaniya klientov na ob'ektakh vremennogo razmeshcheniya*. Vestnik Assotsiatsii vuzov turizma i servisa. 2020. T. 14. № 2-2. P. 64–71.
5. Kulishova A.D., Zharov V.G. *Chestnost' v servise kak instrument dlya polucheniya loyality klientov*. Sovremennye problemy turizma i servisa: mat. Vseros. nauch.-prakt. konf. 2019. P. 88–95.
6. Mad'yarov A.A. *Ispol'zovanie instrumentov menedzhmenta: nekotorye tendencii 2008-2017 gg*. Slavyanskij forum. 2021. № 1 (31). P. 41–45.

7. Panina O.V. *Zarubezhnye modeli upravleniya zhilishchno-kommunal'nym kompleksom*. Samoupravlenie. 2019. P. 237–239.
8. Runtova M.V. *Ehvoljuciya servisa*. Sovremennye problemy turizma i servisa. Sbornik statej nauchnykh dokladov po itogam Vserossijskoj nauchno-prakticheskoj konferencii: mat. Vss-ros. nauch.-prakt. konf. 2019. P. 134–138.
9. Stecyunich YU.N. *Sostoyanie i perspektivy razvitiya zhilishchnogo stroitel'stva v Rossijskoj Federacii*. Sovremennyy menedzhment: problemy i perspektivy. Sbornik statej po itogam XVI mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii. St.Peterburg, 2021. P. 568–572.
10. Stecyunich YU.N., Barbachakova O.V. *Ehkonomicheskoe razvitie sfery ZHKKH v usloviyakh cifrovizacii otrasli*. Sovremennoe obshchestvo: problemy, protivorechiya, resheniya Sbornik nauchnykh trudov II Mezhvuzovskij nauchnyj seminar s mezhdunarodnym uchastiem. St.Peterburg, 2021. P. 85–90.