

УДК 338

DOI: 10.18384/2310-6646-2019-2-80-87

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫМ КОМПЛЕКСОМ В РЕГИОНЕ

Моттаева А. Б.^{1,2}

Московский государственный областной университет

141014, Московская обл., г. Мытищи, ул. Веры Волошиной, д. 24,

Российская Федерация

Московский государственный строительный университет

129337, г. Москва, Ярославское шоссе, д. 26, Российская Федерация

Аннотация. Актуальность темы исследования продиктована низким качеством управления на всех уровнях системы жилищно-коммунального хозяйства России, недостаточной изученностью специфики управления отраслью, а также необходимостью выработки путей повышения эффективности управления с целью обеспечения выхода её из кризисного состояния и дальнейшего развития. В теории и практике вопросам качества управления уделено недостаточное внимание. Автором предложена программа повышения ориентированности управления на потребителя ЖКХ. Это позволит повысить качество управления в организациях жилищно-коммунального хозяйства в контексте его развития, структурной динамики, особенностей проявления взаимосвязей его элементов, а также разрешить противоречия между целями государства (развитие конкуренции на рынке ЖКХ), коммерческих организаций (получение максимальной прибыли) и населением (получение качественных и дешевых услуг).

Ключевые слова: ЖКХ, жилищно-коммунальное хозяйство, система управления, качество обслуживания, повышение эффективности, рынок услуг, конкуренция, регион.

SOCIAL AND ECONOMIC BASES OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICE MANAGEMENT IN THE REGION

A. Mottaeva

Moscow Region State University

24, Very Voloshinoy ul., Mytishchi, 141014, Moscow Region, Russian Federation

Moscow State University of Civil Engineering

26, Yaroslavl highway, Moscow, 129337, Russian Federation

Abstract. The relevance of the subject of the research is determined by poor quality management at all levels of the system of housing and communal services in Russia, insufficient study of the specifics of this type of management and also the necessity

to increase management efficiency. Regarding that the issues of management quality are understudied in modern literature, the author proposes a program of management focusing on the consumer of housing and communal services. It will allow both to increase the quality of management in housing and communal services in the context of its development, structural dynamics, interrelation of its elements and also to resolve a contradiction between the government purposes (development of competition in the market of housing and communal services), commercial organizations (receiving maximum profits) and the population (receiving high-quality and cheap services).

Keywords: control system, housing and communal service, increase in efficiency, housing communal services, market of services, competition, region.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является важной сферой экономики страны, призванной повысить качество жизни населения и структур народно-хозяйственного комплекса.

Эти потребности могут быть удовлетворены при качественном и своевременном оказании жилищно-коммунальных услуг, которые, в свою очередь, обеспечивают нормальную жизнедеятельность населения страны. Это определяет особую социальную значимость и роль жилищно-коммунальных услуг, что подчёркивает актуальность рассматриваемого вопроса [2; 5; 8].

Актуальность темы исследования продиктована низким качеством управления на всех уровнях системы жилищно-коммунального хозяйства России, недостаточной изученностью специфики управления отраслью, а также необходимостью выработки путей повышения эффективности управления с целью обеспечения её выхода из кризисного состояния и дальнейшего развития.

Для развития системы жилищно-коммунального хозяйства необходимы новые подходы и методы управления организациями [5].

Важно отметить что с точки зрения теоретических и практических подходов повышение эффективности управления является довольно значимой проблемой.

Современные отечественные и зарубежные учёные по-разному трактуют вопросы управления. Значительный вклад в исследование качества и эффективности управления предприятиями и организациями внесли как зарубежные учёные: Д. Аакер, Р. Акофф, И. Ансофф, П. Друкер, Х. Иосихара, Д. Мерсер, Т. Питерс и С. Янг, так и российские: И. В. Бондаренко, В. А. Винокуров, В. М. Колпаков, В. И. Королев, П. В. Магдамов, М. В. Мельник, А. Г. Поршневу, Б. А. Райзберг, А. Свирина и др.

Жилищно-коммунальное хозяйство является одной из основных отраслей народного хозяйства РФ, охватывающей многоотраслевой производственно-технический комплекс, потребность в продук-

ции и услугах которого практически не ограничена.

Вопрос реформирования ЖКХ во всех субъектах России является одним из самых актуальных в настоящее время. Данная сфера представляет собой целый комплекс, обеспечивающий население жизненно-необходимыми ресурсами, услугами по содержанию и ремонту жилых домов, таким образом, создающий в целом условия комфортного и безопасного проживания населения. Особенную важность сферы жилищно-коммунального хозяйства определяет тот факт, что потребителем её услуг является каждый человек, поэтому данная сфера в большей степени является социально ориентированной [1; 6; 10].

Основной целью управляющих организаций (УК) является повышение удовлетворённости клиентов (жильцов). В связи с этим управляющие компании должны постоянно разрабатывать соответствующие программы в отношении потребителя [4; 9]. Программу повышения ориентированности управления на потребителя можно разбить на следующие этапы, указанных на рисунке 1.

Основополагающей логической связью в модели является связь между удовлетворённостью клиентов и эффективностью деятельности организации. Последняя должна быть заинтересована в повышении удовлетворённости клиентов, так как это способствует их

большему привлечению. Чтобы выиграть в конкурентной борьбе за клиента, УК должны предложить ему более качественные и дешёвые услуги, а это, в свою очередь, требует от компании постоянной работы над повышением экономической эффективности деятельности организации. В том случае, если управляющая компания не достигает удовлетворённости клиентов, последние, согласно законодательству, могут сменить управляющую организацию.

Особенность управления жилищно-коммунальными услугами проявляется во взаимоотношениях между субъектами и объектами управления. При управлении предприятиями сферы жилищно-коммунальных услуг возникают следующие уровни субъектно-объектных отношений:

1. Органы государственной власти – предприятия и организации ЖКХ;
2. Органы муниципальной власти – предприятия и организации ЖКХ;
3. Предприятия и организации сферы ЖКХ – жилищно-коммунальные услуги;
4. Потребитель – управляющие организации ЖКХ.

Каждый уровень имеет конкретную организационную структуру, содержательную и функциональную стороны управления.

Если проанализировать жилищно-коммунальный комплекс Мо-

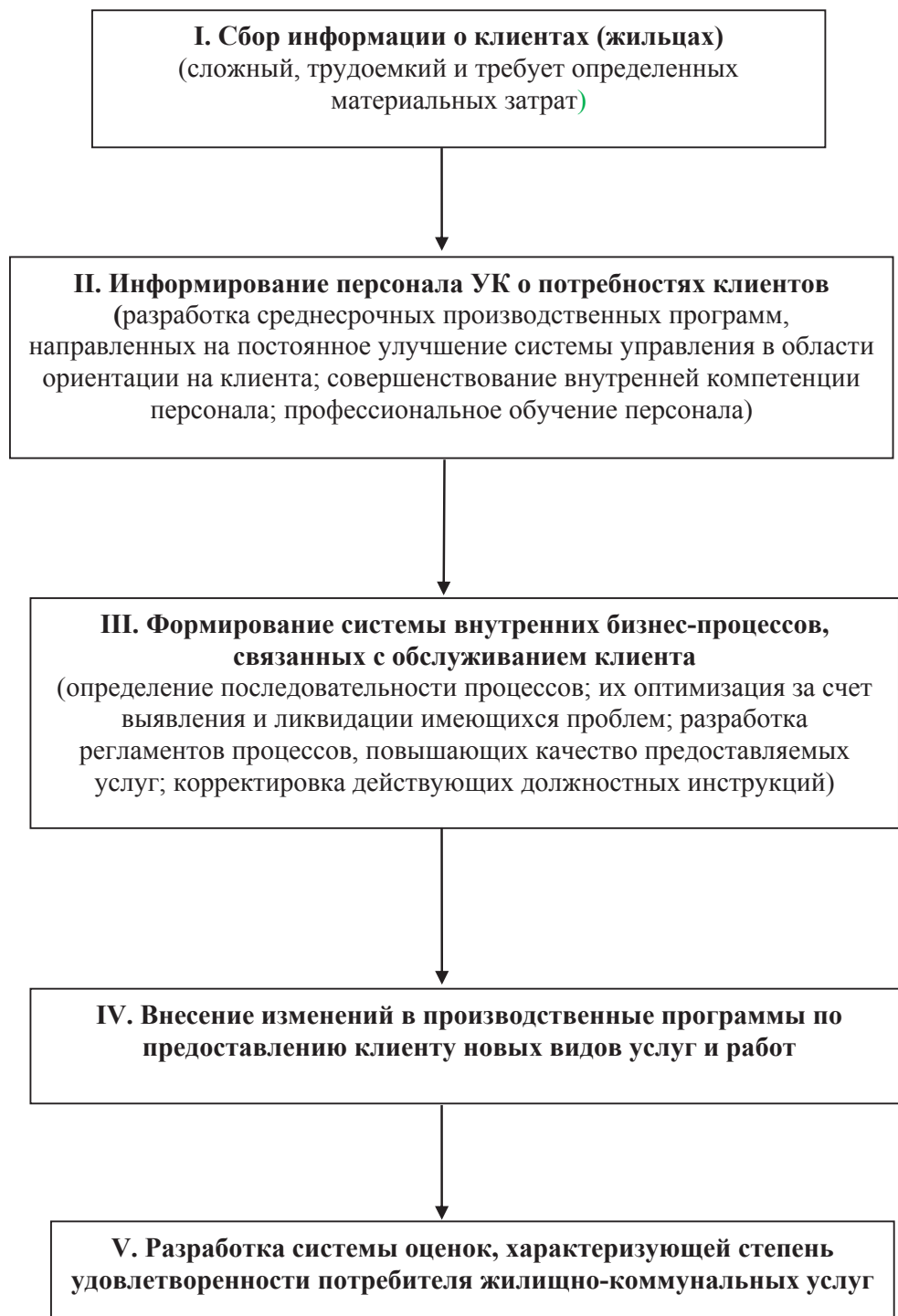


Рис. 1. Программа повышения ориентированности управления на потребителя

сковской области, можно отметить, что в ней, как и в других регионах России, имеется определённая совокупность накопившихся за многие годы проблем, решение которых зависит только от рационализации политики и совершенствования системы управления.

На сегодняшний день во всех регионах страны накопилось множество проблем в жилищно-коммунальной сфере: высокая степень износа жилищного фонда и коммунальных систем, устаревшее оборудование, ненадлежащее качество жилищно-коммунальных услуг и проч. [3].

Конечными целями управления жилищно-коммунальным комплексом Московской области в соответствии с государственной программой «Развитие ЖКХ МО на 2014–2018 годы» являются: обеспечение надлежащего качества жилищно-коммунальных услуг, повышение надёжности, энергоэффективности систем коммунальной инфраструктуры и общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, оптимизация расходов на производство и предоставление потребителям жилищных и коммунальных услуг (ресурсов). Однако для достижения поставленных целей недостаточно стандартных мероприятий, так как аналогичные решения были предусмотрены и в предыдущих программах [7].

Можно предложить следующие направления по модернизации системы управления жилищно-коммунальным комплексом на региональном уровне:

введение особого режима льготного налогообложения для инвесторов в коммунальные объекты;

создание Комиссии по мониторингу состояния объектов ЖКХ для определения очередности предоставления трансфертов;

ужесточение контроля за деятельностью УК;

ужесточение условий лицензирования деятельности УК.

Эффективность от реализации предложенных мероприятий выражается в экономическом, социальном и политическом аспектах:

экономическая эффективность: сохранение 4,5% прибыли организаций коммунальной инфраструктуры при увеличении количества инвестиционных проектов на 25–30%, дополнительные поступления в бюджет области за счёт штрафных санкций и за счёт создания МУП, обеспечение прозрачности финансово-хозяйственной деятельности УК;

социальная эффективность: улучшение условий проживания населения и качества предоставляемых ему услуг;

политическая эффективность: достижение целевых ориентиров управления жилищно-коммунальным комплексом и конечных целей реформирования ЖКХ.

ЛИТЕРАТУРА

1. Богданова Ю. В., Ильиных Д. В., Патудин В. М., Подольская А. Я. Моделирование организационно-экономических механизмов системы ЖКХ в рыночной экономике // Ползуновский вестник. 2006. № 1. С. 47–56.
2. Винокуров В. А. Качество управления как фактор укрепления рыночных позиций предприятия // Стандарты и качество. 2005. № 12. С. 21–25.
3. Грабовый П. Г., Баринов В. Н. Основы формирования эффективной системы управления жилищно-коммунальным хозяйством // Сборник научных трудов. М.: МГСУ, 2008. С. 26–29.
4. Желтенков А. В., Моттаева А. Б., Жангуразов А. Р. Управление организационными изменениями на промышленных предприятиях: проблемы и концепции // Экономика и предпринимательство. 2017. № 2–2 (79). С. 968–972.
5. Желтенков А. В., Моттаева А. Б., Кубрак И. А. Роль инвестиций в обеспечении экономического роста // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2017. № 1. С. 6–10.
6. Желтенков А. В., Прохвятилов А. М., Моттаева А. Б. Формирование стратегий импортозамещения отечественными предприятиями в условиях санкций // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2017. № 1. С. 40–47.
7. Проблемы развития промышленности московского региона после расширения г. Москвы / Желтенков А. В., Кирпичев М. А., Рябиченко С. А., Чистоходова Л. И. // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2013. № 2. С. 69–74.
8. Семеркова Л. Н. Оценка качества жилищно-коммунальных услуг // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2011. № 4 (20). С. 127–136.
9. Тогунов И. А. Новое в теории организации: фрактально-фасеточные модели. Владимир: Собор, 2009. 135 с.
10. Rozhentsova I., Mottaeva A. Terms of orientation on customer needs in the housing sector // MATEC Web of Conferences. Series: SMART City: International Science Conference SPbWOSCE-2016. 2017.

REFERENCES

1. Bogdanova Y. V., Ilinykh D. V., Patudin V. M., Podol'skaya A. YA. [Modeling of organizational and economic mechanisms of housing and communal services system in a market economy]. In: *Polzunovskii vestnik* [Polzunovsky Bulletin], 2006, no. 1, pp. 47–56.
2. Vinokurov V. A. [Quality management as a factor of strengthening the market position of the company]. In: *Standarty i kachestvo* [Standards and Quality], 2005, no. 12, pp. 21–25.
3. Grabovy P. G., Barinov V. N. [Bases of the formation of effective housing and communal services management]. In: *Sbornik* [Collection]. Moscow, Moscow State University of Civil Engineering Publ., 2008, pp. 26–29.

4. Zheltenkov A. V., Mottayeva A. B., Zhanguرازov A. R. [The organizational change management at industrial enterprises: problems and concepts]. In: *Ekonomika i predprinimatelstvo* [Economy and Business], 2017, no. 2-2 (79), pp. 968–972.
5. Zheltenkov A. V., Mottayeva A. B., Kubrak I. A. [The role of investment in ensuring economic growth]. In: *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of Moscow Region State University. Series: Economics], 2017, no. 1, pp. 6–10.
6. Zheltenkov A. V., Prokhvatilov A. M., Mottayeva A. B. [The formation of strategies of import substitution by domestic enterprises in terms of sanctions]. In: *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of Moscow Region State University. Series: Economics], 2017, no. 1, pp. 40–47.
7. Zheltenkov A. V., Kirpichev M. A., Ryabichenko S. A., Chistokhodova L. I. [Problems of development of industry of the Moscow region after the expansion of Moscow]. In: *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of Moscow Region State University. Series: Economics], 2013, no. 2, pp. 69–74.
8. Semerkova L. N. [Assessment of the quality of housing and communal services]. In: *Izvestiya vysshikh uchebnykh zavedenii. Povolzhskii region. Obshchestvennye nauki* [News of Higher Educational Institutions. Volga region. Social sciences], 2011, no. 4 (20), pp. 127–136.
9. Togunov I. A. *Novoe v teorii organizatsii: fraktalno-fasetochnye modeli* [New in Organizational Theory: Fractal-Facet Model]. Vladimir, *Sobor Publ.*, 2009. 135 p.
10. Rozhentsova I., Mottayeva A. Terms of orientation on customer needs in the housing sector. In: MATEC Web of Conferences. Series: International Science Conference SPbWOSCE-2016 "SMART City", 2017, pp. 8076

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Моттаева Анджела Бахауовна – доктор экономических наук, профессор кафедры менеджмента и государственного управления Московского государственного областного университета; профессор кафедры менеджмента и инноваций Московского государственного строительного университета;
e-mail: kaf-menedg@mgou.ru

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Angela B. Mottayeva – Doctor of Economics, professor at the Department of Management, Moscow Region State University; professor at the Department of Management and Innovations, Moscow State University of Civil Engineering;
e-mail: kaf-menedg@mgou.ru

ПРАВИЛЬНАЯ ССЫЛКА

Моттаева А. Б. Социально-экономическая сущность управления жилищно-коммунальным комплексом в регионе // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. 2019. № 2. С. 80–87.

DOI: 10.18384/2310-6646-2019-2-80-87

FOR CITATION

Mottaeva A. Social and economic essence of management of the housing-and-municipal complex in the region. In: *Bulletin of Moscow Region State University. Series: Economics*, 2019, no. 2, pp. 80–87.

DOI: 10.18384/2310-6646-2019-2-80-87