

КАЧЕСТВО УСЛУГ КАК ФАКТОР ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ЖИЛИЩНОЙ СФЕРЕ

Попова И.В. к.э.н., доцент
89148936767, irvinaks@mail.ru

Яковлева Е.А., 89501332201, e-mail: yakovleva@fkr38.ru
ФГБОУ ВО Иркутский ГАУ

Ключевые слова: *качество услуг, экономическая безопасность, жилищная сфера.*

В статье рассматривается качество услуг, оказываемое фондом капитального ремонта в жилищной сфере Иркутской области, определено влияние качества услуг на экономическую безопасность, выявлены основные угрозы и риски в деятельности фонда, предложены направления повышения качества оказываемых услуг

Введение. Качество всегда было и остаётся краеугольным камнем во взаимоотношениях потребителя и производителя товара (услуг). Меняются требования к качеству, но они непременно будут. Управление качеством услуг - это важнейший фактор обеспечения экономической безопасности любой коммерческой структуры[1].

Качество услуг капитального ремонта в жилищной сфере необходимо для эффективной и полноценной эксплуатации жилищного фонда, своевременного улучшения элементов жилищного фонда и дальнейшего информирования целевой аудитории.

Предмет исследования: качество услуг капитального ремонта в фонде капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области, город Иркутск.

Объект исследования: Фонд капитального ремонта (фонд) многоквартирных домов Иркутской области, город Иркутск.

Цель исследования: разработка предложений по совершенствованию качества услуг капитального ремонта (на примере услуг, оказываемых Фондом капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области, город Иркутск).

Материалы и методы исследований. Материалами для исследований явились результаты деятельности фонда капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области за период с 2014 по 2021 гг.

Результаты исследований и их обсуждение. Результаты исследования показали, что многие руководители относят к вопросу управления качеством четкая организация бизнес-процессов, конструктивное взаимодействие отделов в организации, активное участие руководства в процессе планирования, и оценки результатов работы, обучение персонала, его мотивация и эффективное его использование. Управление качеством жилищно-коммунальных услуг является частью качественного управления и экономической безопасности жилищной сферы.

Качество жилищно-коммунальных услуг – это комплекс отличительных признаков и свойств деятельности, нацеленной на содержание многоквартирных домов и территорий, прилегающих к ним, которые удовлетворяют потребности жильцов. Следовательно, определение уровня услуг, предоставляемых управляющими компаниями и другими сервисными организациями, основывается на принципе учета потребностей, выражаемых собственниками жилья в многоквартирном доме. Кроме этого, показателем уровня ЖКУ являются особенности обслуживания нанимателей, управления

жилищным фондом, конструкции и планировки дворов и самих домов. Прежде чем окончательно оценить качество жилищно-коммунальных услуг, необходимо учесть следующие показатели:

- многоаспектность качества;
- особенности деятельности (например, территориальные);
- материальную базу;
- социальную принадлежность потребителей и др.

Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области (Фонд) был создан в целях осуществления деятельности, направленной на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах на территории Иркутской области, в соответствии со статьей 178 Жилищного кодекса Российской Федерации, статьей 7 Федерального закона от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» распоряжением Правительства Иркутской области от 29 ноября 2013 года № 528-рп [2].

Фонд является региональным оператором региональной системы капитального ремонта многоквартирных домов на территории Иркутской области, учредителем Фонда является Правительство Иркутской области в лице министерства жилищной политики и энергетики Иркутской области.

Для определения экономической безопасности деятельности фонда нами были выявлены следующие угрозы и риски:

Во-первых, за восьмилетний период фонд столкнулся со слабой конкуренцией на рынке управления и предоставления услуг многоквартирным домам, что неблагоприятно влияет на качество и ассортимент предоставляемых услуг и продукции.

Во-вторых, некачественная деятельность управляющих организаций, что включает в себя в ряде случаев отсутствие

планирования работ, плохую организацию управления многоквартирными домами, слабый контроль за осуществлением услуг и их качества подрядными организациями, приводит к недовольству жителей и влияет на их нежелание оплачивать взносы в фонд капитального ремонта.

В-третьих, размер взносов, уплачиваемых в фонд для оказания услуг не отвечает уровню затрат, которые необходимы для качественного осуществления деятельности. Вместе с тем, не все собственники помещений, находящихся в многоквартирном доме, оплачивают взносы на капитальный ремонт.

В-четвертых, недостаточная информированность и вовлечение граждан в принятие решений по вопросам капитального ремонта их многоквартирного дома, приводит к непониманию значимости работы фонда.

На рисунке 1 представлена динамика начисленных, собранных и направленных на выполнение капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области средств. Данные свидетельствуют о том, что размер собранных взносов ежегодно значительно ниже начисленных взносов, а стоимость выполненных работ увеличивается с каждым годом, но меньше поступивших взносов.

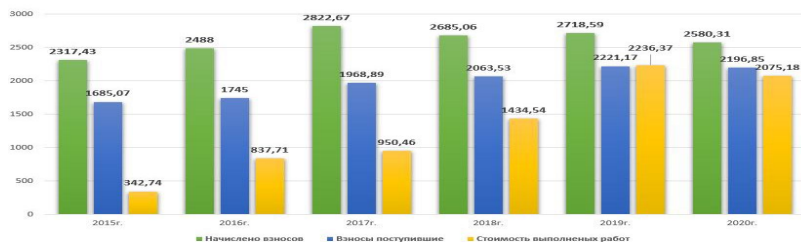


Рис. 1. – Динамика собранных и направленных на выполнение капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области средств в млн. руб.

С целью обеспечения предоставления качественных жилищно-коммунальных услуг потребителям и обеспечения гражданам комфортных условий проживания необходимо продолжить работу по развитию жилищно-коммунального хозяйства, разъяснению населению важности платежной дисциплины на капитальный ремонт.

Выводы (заключение). Проведенные исследования результатов деятельности фонда капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области за анализируемый период позволяют сделать следующие выводы. Управление качеством услуг - это важнейший фактор обеспечения экономической безопасности жилищной сферы. С целью обеспечения предоставления качественных жилищно-коммунальных услуг потребителям и обеспечения гражданам комфортных условий проживания необходимо продолжить работу по развитию жилищно-коммунального хозяйства и обеспечению его экономической безопасности [3].

В среднесрочной перспективе работа Фонда будет направлена на выполнение следующих задач:

1. повышение конкуренции на рынке управления и предоставления услуг многоквартирными домами;

2. ужесточение лицензионного контроля за деятельностью управляющих организаций с целью повышения качества услуг по управлению многоквартирными домами;

3. повышение платежной дисциплины потребителей ресурсов, в том числе за счет внедрения системы интеллектуального учета коммунальных ресурсов;

4. стимулирование общественного контроля и вовлечение граждан в принятие решений.

Таким образом, качество услуг, оказываемое фондом капитального ремонта многоквартирных домов Иркутской области является многоаспектным свойством услуг в жилищной сфере, и важным фактором экономической безопасности данного регионального оператора.

Библиографический список:

1. Экономическая безопасность (основные аспекты, проблемы и перспективы): монография / И.В. Попова, В.Л. Пригожин, Т.В. Мелихова [и др]; под редакцией И.В. Поповой; Иркутский гос. аграр. ун-т им. А.А. Ежевского. – Молодежный: Изд-во ИрГАУ, 2020.- 217 с.
2. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ (в редакции 31.07.2020 №287-ФЗ)
3. Архипов А., Городецкий А. Экономическая безопасность: оценки, проблемы, способы обеспечения // Вопросы экономики, 1999. – № 12. – С. 17.

QUALITY OF SERVICES AS A FACTOR OF ECONOMIC SECURITY IN THE HOUSING SECTOR

Popova I.V., Yakovleva E.A.

Keywords: *quality of services, economic security, housing sector.*

The article examines the quality of services provided by the capital repair fund in the housing sector of the Irkutsk region, determines the impact of the quality of services on economic security, identifies the main threats and risks in the activities of the fund, suggests ways to improve the quality of services provided