

УДК 332.8.

*Л. В. Спицына*

## СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ И ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Статья является результатом изучения основных вопросов, связанных с функционированием системы добровольной сертификации услуг и персонала в сфере жилищно-коммунального хозяйства России. Указаны цели, задачи, принципы и объекты проведения добровольной сертификации.

**Ключевые слова:** добровольная сертификация услуг; жилищно-коммунальное хозяйство; жилищно-коммунальные услуги; потребители услуг; цели, задачи, объекты, принципы, стандарты качества услуг.

Жилищно-коммунальное хозяйство России – это многоотраслевой народнохозяйственный комплекс, который состоит из более чем 25 подотраслей и свыше 70 видов экономической деятельности. Качественные условия реформирования отечественной системы коммунального хозяйства для всей социально-экономической жизни страны определяют особую роль развития механизмов, способных обеспечить стабильность трансформационных процессов, преодолеть постоянно образующиеся кризисные ситуации в различных секторах жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ). Жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ), будь-то водоснабжение, тепло-, электроснабжение, ремонт и техническое обслуживание зданий, уборка территорий – важнейшая составляющая системы жизнеобеспечения населения, направленная на удовлетворение его потребностей, защиту прав и здоровья, обеспечение безопасности государства.

Стоит отметить, что именно высокая социальная значимость жизнеобеспечивающих функций сферы ЖКХ делает проблему изменений в ней одной из самых сложных, так как она касается каждого из нас.

Проведение реформ в сфере жилищно-коммунальных услуг было ознаменовано монополизацией. В результате отсутствия государственного регулирования рынка ЖКУ на него хлынул поток различных управляющих компаний, началась конкурентная борьба за потребителя услуг, в первую очередь – квартиросъемщика. Обратной стороной монополизации стало появление некомпетентных организаций, которые имеют минимально допустимый уровень уставного капитала, не обладают ни достаточным опытом, ни квалифицированными кадрами, ни техническими возможностями, чтобы предложить надлежащий уровень услуг. Это стало серьезной проблемой для многих регионов России, отягощающей и без того плачевное состояние дел в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Так, износ жилого фонда по России равен или превышает 45 %, что лишает возможности адекватно давать оценку качества оказания услуг при условии существования муниципального жилья, довольно часто аварийного и элитного жилья. Появляется потреб-

ность создания критериев оценки качества услуг, надежности предприятий, оказывающих услуги.

Чтобы развиваться, отрасли необходимо меняться, ибо изменение – неизбежное свойство развития [1, с. 48]. Одним из таких актуальных изменений, направленных на создание эффективной системы качества, удовлетворяющей запросы и ожидания потребителя, защищающей интересы поставщика, становится утверждение добровольной сертификации услуг, оказываемых предприятиями жилищно-коммунальной сферы, основные принципы которой нашли отражение в законе Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании» (ст. 3).

Сертификация жилищно-коммунальных услуг – это деятельность, направленная на подтверждение требований безопасности, экологических требований, технических требований посредством комплексной оценки системы управления качеством [2]. В процессе сертификации в жилищно-коммунальной сфере Российской Федерации проверяется соответствие показателей сертифицируемого объекта требованиям национальных стандартов, стандартов организаций, стандартов системы, условиям договоров с использованием методов проверок, позволяющих провести идентификацию объекта, соответствие его параметров нормативным документам. При сертификации проверяются, в том числе, характеристики (показатели) услуги, условия обслуживания потребителя, наличие необходимых материальных, технических и трудовых ресурсов.

Одной из самых ранних систем сертификации ЖКУ является система «Росжилкоммунсертификация», руководящим органом которой выступал Госстрой. Замечу, что это и наиболее популярная в регионах России система сертификации. Именно с целью реализации ее принципов во многих субъектах Российской Федерации приняты организационно-распорядительные документы. К примеру, в Кемеровской области принято распоряжение губернатора от 15.05.2006 г. № 36-рг «О сертификации персонала и услуг предприятий жилищно-коммунального комплекса Кемеровской области».

Целями сертификации в жилищно-коммунальной сфере являются:

– повышение инновационной эффективности сферы жизнеобеспечения;

– реализация механизмов повышения управляемости жилищно-коммунальным комплексом муниципального образования;

– повышение качества производства и предоставления оказываемых ЖКУ на конкурентном рынке;

– способствование созданию единой системы повышения квалификации и переподготовки кадров для предприятий жилищно-коммунального комплекса;

– обеспечение распространения единой нормативно-правовой базы;

– контроль деятельности головных и базовых лабораторий метрологической службы аналитического контроля коммунальных вод;

– регистрация в системе сертификации технологий, машин, механизмов и оборудования, используемых при оказании услуг предприятиями жилищно-коммунального комплекса населению и юридическим лицам;

– ведение реестра организаций всех форм собственности, работающих на рынке жилищно-коммунальных услуг.

В процессе достижения основных целей сертификации решаются следующие задачи:

#### 1. Для органов исполнительной власти:

– формируется реестр организаций, имеющих сертификат соответствия и работающих на рынке ЖКУ;

– развивается система переподготовки и повышения квалификации персонала;

– создается единая федеральная и региональная нормативно-правовая база;

– создается система замещения должностей, повышения в должности, трудоустройства;

– формируются критерии при организации конкурсного отбора предприятий, влияющие на качество оказываемых жилищно-коммунальных услуг;

– создаются условия для соблюдения баланса интересов власти, предприятия, населения;

– улучшается взаимодействие с контрольными и надзорными органами и увеличение налогооблагаемой базы;

– повышается управляемость сферой жилищно-коммунальных услуг (видами деятельности, численностью работающих, комплексным мониторингом развития и функционирования жилищно-коммунальных предприятий на уровне субъектов федерации – муниципальных образований).

#### 2. Для предприятий жилищно-коммунального комплекса обеспечиваются:

– повышение статуса и рейтинга при осуществлении деятельности в конкурентной среде;

– компетентное заключение о необходимости модернизации основных средств для поэтапного повышения качества оказываемых услуг;

– заинтересованность в проведении технологического аудита;

– помощь предприятию со стороны органа сертификации в решении проблемных вопросов, в том числе органов исполнительной власти, населения и контрольных (надзорных) органов;

– доступ к нормативно-правовым, методическим и иным документам;

– объективность оценки знаний персоналом квалификационных требований и владения нормативно-правовой базой;

– внесение предприятий ЖКХ в реестр организаций, имеющих сертификат соответствия.

#### 3. Для населения обеспечиваются:

– услуги высокого качества и соблюдение требований безопасности;

– оценка санитарно-технического, экологического и другого состояния жилых и нежилых помещений;

– снижение темпов роста тарифов на ЖКУ;

– повышенный уровень компетентности работников и руководителей предприятий жилищно-коммунального комплекса;

– право выбора организации по предоставлению качественных жилищных и коммунальных услуг;

– защита от недобросовестной предпринимательской деятельности при обоснованных жалобах и обращениях;

– информированность, доступ к нормативно-правовым документам;

– возможность получения квалифицированных консультаций по интересующим вопросам;

– возможность проведения независимой экспертизы [3].

Полагаю, что для достижения поставленных целей поставщик ЖКУ должен держать под контролем все технические, административные, экономические и человеческие факторы, влияющие на качество жилищно-коммунальной услуги. Потребитель должен быть уверен, что исполнитель способен предоставить услугу требуемого качества, постоянно поддерживать достигнутый уровень.

Сертификация в жилищно-коммунальной сфере для хозяйствующих субъектов базируется на следующих принципах:

1) принцип третьей стороны (независимость) – сертификацию должны осуществлять органы, не зависящие от сторон, заинтересованных в ее результатах;

2) добровольность: недопустимо принуждение к осуществлению добровольного подтверждения соответствия, в том числе в определенной системе добровольной сертификации;

3) объективность оценок: достигается соблюдением независимости органа по сертификации и привлекаемых им к работе экспертов от заявителя или других сторон, компетентностью экспертов, проводящих сертификацию, и полнотой состава комиссии экспертов, а также проведением оценок только на основе достоверных фактических данных;

4) сопоставимость результатов сертификации: сопоставимость результатов сертификации одного и того же объекта, проведенной разными органами по сертификации, – признак того, что эксперты одинаково понимают требования стандартов и используют адекватные процедуры и методы сертификации. Сопоставимость – необходимое условие для взаимного признания этих результатов разными системами сертификации как в стране, так и за рубежом;

5) конфиденциальность информации: не передается информация об объекте сертификации, являющаяся служебной или коммерческой тайной, любым лицам или организациям, не занятым непосредственно в процессах сертификации;

6) системность: проведение работ по сертификации в рамках конкретных организационно-технических систем, например Системы сертификации ГОСТ;

7) отсутствие дискриминации в процессах сертификации: к сертификации допускаются все заявители, подавшие заявку на сертификацию и признающие принципы, требования и правила, установленные в системе сертификации;

8) открытость системы – возможность ознакомления с составом участников системы, правилами и условиями сертификации;

9) равноправие систем сертификации – все системы добровольной сертификации имеют равные права независимо от статуса юридического лица, создавшего эти системы;

10) самостоятельность системы – невмешательство в деятельность системы федеральных и местных органов исполнительной власти и иных государственных, общественных и хозяйствующих структур.

Сертификация услуг в сфере ЖКУ охватывает следующее:

- ремонт жилья и других построек;
- услуги производственного характера;
- ритуальные услуги;
- услуги коммунальных гостиниц и прочих коммунальных мест проживания;
- жилищные услуги;
- услуги электроснабжения;
- услуги водоснабжения и канализации;
- услуги газо- и теплоснабжения;
- ремонт и эксплуатация лифтового хозяйства;

– услуги дорожно-мостового хозяйства и инженерной защиты;

– санитарно-гигиеническая очистка территорий городов и других поселений;

– услуги по содержанию зеленого хозяйства и декоративному цветоводству [4, с. 27].

Объектами сертификации являются:

1. Услуги (работы) в жилищно-коммунальной сфере.
2. Персонал.
3. Продукция.
4. Системы менеджмента качества.
5. Системы управления окружающей средой.
6. Системы менеджмента в области охраны труда.

Сертификация как форма подтверждения соответствия тесно связана с внедрением стандартизации параметров и свойств объектов, структур, материалов и элементов, в том числе стандартизации терминов и определений для общения и взаимопонимания групп специалистов [5].

Замечу, что сертификация в жилищно-коммунальной сфере носит целый ряд специфических особенностей, которые затрудняют проведение ее в рамках Системы ГОСТ. К таким особенностям можно отнести:

– многообразие услуг, которые только в своей совокупности могут составить технологический процесс;

– различный уровень профессиональной подготовленности и материально-технической оснащенности участников технологического процесса;

– зависимость технологического процесса от региональных и муниципальных условий и особенностей, а также запросов и требований населения;

– зависимость качества оказываемых услуг от профессиональных и деловых качеств специалистов и руководителей предприятия [6].

Следует отметить, что аттестованный персонал – жизненно необходимый критерий для формирования позитивного мнения об уровне предприятия, прошедшего **сертификацию жилищно-коммунальных услуг**. Аттестация персонала даст возможность руководству предприятия правильно отрегулировать систему зарплат, поощрений, произвести кадровые перестановки на довольно длительный период времени.

К документам в области стандартизации, используемым на территории Российской Федерации, относятся:

- национальные стандарты;
- правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;
- применяемые в установленной сфере деятельности общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации: «Обще-

российский классификатор услуг населению (ОКУН)», «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)» и др., в которых определенной продукции или конкретным работам и услугам присваивается цифровой код;

- своды правил;
- стандарты.

В частности, в качестве примера можно привести стандарты, используемые в системе «Росжилкоммунсертификации»: «Стандарты организаций. Общие правила разработки и применения», «Сертификация услуг по управлению многоквартирным домом», «Сертификация услуг по содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме», «Стандарт саморегулируемой организации. Общие требования по разработке», «Управление вывозом и утилизацией ТБО», «Сертификация похоронных услуг», «Организация и проведение органами по сертификации инспекционного контроля деятельности организаций, получивших сертификат соответствия», «Стандарты по управлению и эксплуатации объектов коммунальной инфраструктуры», «Системы менеджмента качества предприятий (организаций) ЖКХ. Основные положения и словарь», «Системы менеджмента качества предприятий (организаций) ЖКХ. Требования», «Системы менеджмента качества предприятий (организаций) ЖКХ. Рекомендации по улучшению деятельности», «Системы менеджмента качества предприятий (организаций) ЖКХ. Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества предприятий, организаций ЖКХ» [5].

Сертификат соответствия оформляется на официальном бланке и содержит информацию об органе, выдавшем сертификат, о заявителе, объекте сертификации с соответствующим ему кодом классификатора, документах, на соответствие которым проведена сертификация.

В идеале сертификация жилищно-коммунальных услуг позволяет решить две основные проблемы:

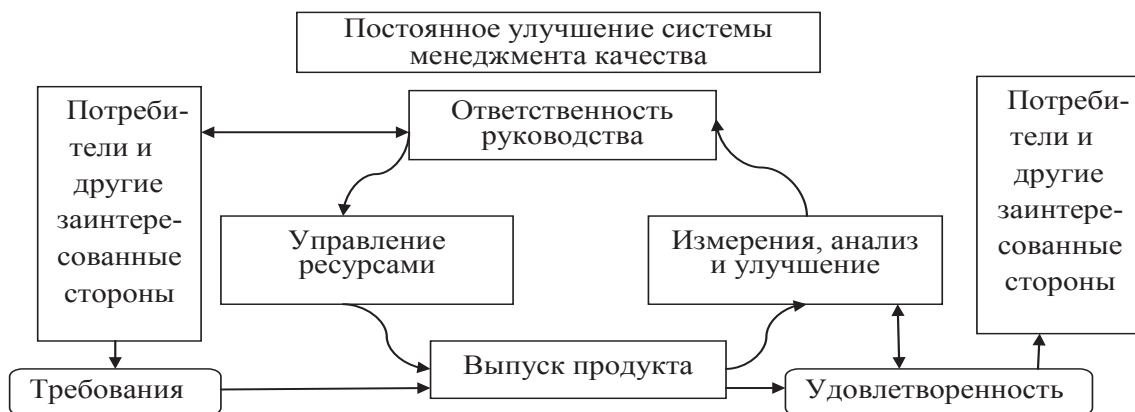
– стандарта и качества.

Полагаю, что для жилищно-коммунального хозяйства это становится эффективным инструментом действенного сотрудничества органов местного самоуправления, ресурсоснабжающих организаций и потребителей услуг (собственников жилых помещений).

Важность реализации программы добровольной сертификации услуг в сфере жилищно-коммунальных услуг заключается в появлении сертифицированных частных предприятий, управляющих компаний, эксплуатационных участков. На сегодняшний день **сертификация услуг, предоставляемых жилищно-коммунальными предприятиями**, – это подтверждение соответствия качественных показателей сертифицируемого продукта существующим стандартам. Сертифицированный продукт быстрее найдет свое место на рынке и завоеует доверие потребителя. Предприятие, прошедшее **сертификацию услуг**, будет вознаграждено увеличением продаж и улучшением своего имиджа. При **сертификации ЖКУ** предприятия-заявители используют систему добровольной сертификации ИСО 9000. Эта система успешно работает за границей, а в последнее время начинает свое развитие и в России. Важнейшим плюсом идеологии стандартов ИСО 9000 считаю то, что она ориентирована на рыночные условия, на максимальную самостоятельность предприятия и учитывает взаимоотношения между партнерами и хозяйствующими субъектами, направленные на удовлетворение потребностей потребителя.

Учитывая, что одним из объектов сертификации является система менеджмента качества, считаю перспективным наличие у предприятия, оказывающего услуги в жилищно-коммунальной сфере, сертификата на Систему менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО серии 9001.

Модель процессного подхода системы менеджмента качества, согласно требованиям ИСО 9000, представлена на рисунке.



Модель процессного подхода системы менеджмента качества согласно требованиям ИСО 9000

Однако хотелось бы отметить, что сертификаты соответствия на оказываемые услуги в жилищно-коммунальной сфере и тем более орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, не могут выступать гарантом победы предприятия, владельца сертификата, в конкурентной борьбе на рынке. Сертификация подтверждает, что на предприятии имеются технические и кадровые возможности оказания услуги в соответствии с требованиями стандартов. Имеются функционирующие системы, обеспечивающие эти требования, в том числе параметры качества. Всегда необходимо помнить, что качество оказываемых услуг определяется не сертификатом соответствия, а степенью удовлетворения требований заказчика (потребителя).

Внедрение сертификации ЖКУ будет способствовать безопасности предоставляемых услуг, защите прав и интересов квартиросъемщиков. При этом отдельным направлением разработки стандартов должно стать установление допустимых отклонений его технико-экономических и статистических показателей:

– не влекущее уменьшения оплаты предоставленных услуг;

– влекущее уменьшение оплаты услуг;

– определяющее право потребителя не оплачивать услугу.

Для органов местного самоуправления сертификация тоже имеет свои преимущества. Она может реально повысить управляемость разными видами деятельности в жилищно-коммунальной сфере. Ведь при получении государственного и муниципального заказов предприятия жилищно-коммунального комплекса, получившие сертификат соответствия, будут иметь приоритет. Появится возможность получить достоверную информацию о санитарно-техническом и экологическом состоянии жилых помещений, выбрать организацию, предоставляющую качественные услуги, защититься от недобросовестной предпринимательской деятельности. Как свидетельствует мировой опыт, развитая система сертификации услуг создает благоприятные условия на их рынке, повышает конкурентоспособность предприятий, способствует притоку инвестиций в отрасль.

### Список литературы

1. Ерёмин В. В. Управление изменениями в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Вестн. Томского гос. пед. ун-та (Tomsk State Pedagogical University Bulletin). 2003. Вып. № 5 (37).
2. Ноненко С. Н., Донсков С. В., Чекановский Ю. Л. // Жилье и реформы. Март 2003 г., Вып. № 2 (4). URL: <http://www.kafedra-zhkh.ru/public.html> (дата обращения: 18.05.2011).
3. «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» [Электронный ресурс]: Федеральный закон Российской Федерации от 30 декабря 2004 г. № 210-ФЗ. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 18.05.2011).
4. Преснякова Е. В. Сертификация в ЖКХ // Жилищно-коммунальное хозяйство: бухгалтерский учет и налогообложение. 2008. № 7.
5. «Правила функционирования системы добровольной сертификации в жилищно-коммунальной сфере Российской Федерации «Росжилкоммунсертификация» [Электронный ресурс]: приказ Росстроя от 6 сентября 2004 г. № 107. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 20.05.2011).
6. Кочегаров А. Д. Развитие системы сертификации в жилищно-коммунальной сфере Российской Федерации // Модернизация коммунальной инфраструктуры – необходимое условие реализации национального проекта «Доступное и комфортное жилье – гражданам России»: мат-лы всерос. науч.-практ. конференции (Москва, 12–13 апреля 2007 г.). URL: <http://www.tpprf.ru/ru/committee/komstroy/amat/> (дата обращения: 20.05.2011).

Спицына Л. В., соискатель.

**Томский политехнический университет.**

Пр. Ленина, 30, Томск, Россия, 634050.

**Муниципальное учреждение «Управление жилищно-коммунальным хозяйством администрации города Прокопьевска».**

Ул. Рудничная, 6, Прокопьевск, Кемеровская область, Россия, 653000.

E-mail: [slv2007-77@mail.ru](mailto:slv2007-77@mail.ru)

*Материал поступил в редакцию 24.05.2011.*

*L. V. Spitsyna*

### **CERTIFICATION OF SERVICES AND PERSONNEL IN HOUSING AND COMMUNAL SERVICES**

This paper is the result of a study major issues related to the functioning of the system of voluntary certification of services and personnel in the field of housing and communal services in Russia. These goals, objectives, principles and objects of voluntary certification.

**Key words:** *voluntary certification services, housing and communal services, housing services, service users, objectives, goals, objects, principles, standards, quality of service.*

**Tomsk Polytechnic University.**

Pr. Lenina, 30, Tomsk, Russia, 634050.

**Municipal authority “Management Housing and communal services City administration of Prokopevsk”.**

Ul. Rudnichnaya, 6, Prokopevsk, Kemerovo region, Russia, 653000.

E-mail: slv2007-77@mail.ru