

Рябов Константин Игоревич

аспирант Московского государственного института
международных отношений (университета)
МИД России

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ
ПОВЫШЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО
КОНТРОЛЯ НАД ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ
УПРАВЛЕНИЕ МНОГОКВАРТИРНЫМИ
ДОМАМИ**

Аннотация:

В статье анализируются критерии эффективности участия структур гражданского общества в контроле над деятельностью организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами. На основе результатов конкретного социологического исследования предложена инновационная система оценки данной эффективности. Даны практические рекомендации по реализации разработанной системы в социальной практике управления многоквартирными домами.

Ключевые слова:

жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ), контроль, общественный контроль, гражданское общество, управление многоквартирными домами, товарищество собственников жилья (ТСЖ), Национальный стандарт качества обслуживания населения (НСКОН).

Ryabov Konstantin Igorevich

PhD student, Moscow State Institute of
International Relations (University),
Ministry of Foreign Affairs of Russia

**THE NATIONAL STANDARD OF
PUBLIC SERVICES QUALITY
AS A TOOL OF IMPROVEMENT OF
PUBLIC MONITORING OF
THE ACTIVITIES OF
ORGANIZATIONS ENGAGED
IN THE MANAGEMENT OF
APARTMENT BUILDINGS**

Summary:

The article analyses the criteria of efficiency of civil participation in monitoring the activities of organizations engaged in the management of apartment buildings. Based on the results of the sociological research, the author suggests an innovative system of efficiency assessment. Practical guidelines for implementation of the developed system in social practice of apartment houses management are suggested.

Keywords:

housing and communal services (HCS), control, public control, civil society, managements of apartment houses, homeowners association, national standard of services quality.

Управление многоквартирным домом (далее – МКД) должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме [1]. В то же время остается достаточно актуальным вопрос о контроле данного обеспечения со стороны самого гражданского общества. Будем понимать общественный контроль над деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД, как одну из функций управленческой культуры самого гражданского общества. Как отмечается в соответствующей литературе, субъектами управленческой культуры могут быть как социальные организации: товарищества собственников, общественные движения, профсоюзы, так и индивиды – непосредственно жильцы [2].

Специалисты отмечают, что рациональное обеспечение общественного контроля над деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД, представляет собой совокупность систем, механизмов, сил и средств неформальных институтов и организаций, таких как организации жильцов многоквартирных домов, институты гражданского общества (профсоюзы, общественные организации и объединения и др.).

Как показывает социальная практика, рациональное осуществление общественного контроля базируется на активной гражданской позиции его субъектов; потребности в совершенствовании деятельности органов государственной власти и формальных организаций; правовом обеспечении контрольных полномочий неформальных организаций и др. [3].

Для решения задач по проверке теоретических положений эффективности структур гражданского общества в системе функционирования организаций, осуществляющих управление МКД, было проведено социологическое исследование с применением специальных компьютерных программ обработки и анализа данных на базах товариществ собственников жилья (ТСЖ). Генеральная совокупность составила 2 442 ТСЖ [4].

На первом и втором этапах построения выборочной совокупности генеральная совокупность делилась с помощью кластерной выборки на относительно компактные структурные части, а именно

кластеры. В качестве кластера отбирались регионы России. Таким образом, на первом этапе были отобраны 10 регионов, в которых успешно функционируют ТСЖ. На втором этапе отобраны по одному ТСЖ из каждого региона. Таким образом, в выборочную совокупность попали 10 ТСЖ. Отбор регионов и ТСЖ в выбранных регионах на первом и втором этапах носил случайный характер.

На третьем этапе производился отбор жильцов, проживающих в многоквартирных домах, с помощью квотной выборки. Квотными признаками респондентов были пол и возраст респондента. Отбор жильцов на этом этапе, в соответствии с квотными признаками, также носил случайный характер. Было отобрано по 40 респондентов из каждого кластера. Таким образом, выборочная совокупность составила 400 жильцов с допущением 5 %-й ошибки выборки.

Анализ имеющихся разработок в области общественного контроля [5] позволяет сделать вывод, что до сих пор не существует общей теории оценки его эффективности, а следовательно, и общепринятой научно обоснованной методики определения активности структур гражданского общества в контексте эффективности деятельности организаций, осуществляющих управление МКД.

По оценке экспертов в области функционирования ТСЖ (N = 20), наиболее действенной формой общественного контроля является общественное мнение. Оно активизирует деятельность агентов общественного контроля и обуславливает следующие формы гражданской активности:

- выбор одного из способов управления МКД;
- обращение жильцов МКД с претензиями по вопросам качества получаемых бытовых, технических и социальных услуг к администрации организации, осуществляющей управление МКД, а также в органы государственной власти и общественные организации;
- организацию коллективных исковых заявлений в суд, инициацию претензий по вопросам качества получаемых бытовых, технических и социальных услуг, т. е. наличие сильных неформальных лидеров среди жителей МКД;
- участие в митингах, забастовках и других протестных мероприятиях по отстаиванию прав и законных интересов в получении качественных бытовых, технических и социальных услуг;
- реализацию на практике прав на участие в управлении МКД;
- участие представителей институтов гражданского общества (далее – ИГО) (молодежных, ветеранских, общественных организаций, независимых СМИ, творческих союзов, ассоциаций работников культуры и др.) в управлении МКД.

Собственники помещений в МКД обязаны выбрать один из способов управления МКД. Однако, как показывают результаты исследования, эта форма контроля реализуется не в полном объеме: только чуть больше половины опрошенных принимали участие в выборе способа управления МКД (рис. 1).

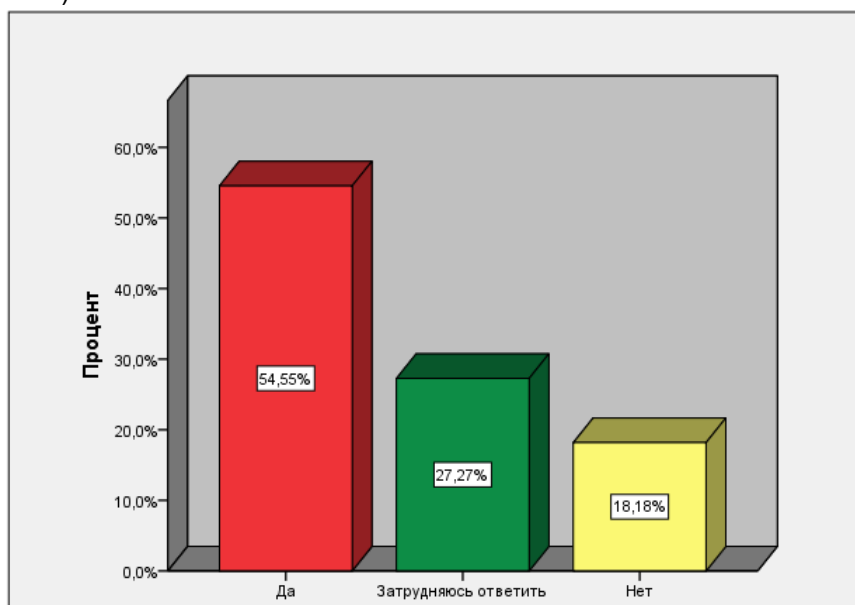


Рисунок 1 – Распределение ответов жильцов МКД на вопрос: «Участвовали ли Вы в выборе способа управления МКД?», %

Результаты исследования также позволяют сделать вывод, что существующий механизм выбора способа управления МКД требует совершенствования. В связи с этим предлагается в существующую систему и механизмы выборов внедрить метод комплексного решения. Данные исследования доказали, что этот метод позволит улучшить результативность системы выборов способа управления МКД в целях повышения удовлетворенности граждан, проживающих в МКД.

Отечественные исследователи В.В. Маркин, В.В. Воронов, Т.С. Демченко отмечают, что именно применение системы мер воздействий является эффективным методом в общественном контроле над деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД [6]. Этот показатель замерялся в ходе анкетного опроса жильцов, проживающих в МКД.

Важным показателем активности жильцов, проживающих в многоквартирных домах, является наличие в структуре гражданского общества неформальных лидеров, которые организуют применение таких санкций, как:

- обращение жильцов МКД с претензиями по вопросам качества получаемых бытовых, технических и социальных услуг к администрации организации, осуществляющей управление МКД, а также в органы государственной власти и общественные организации;
- организация коллективных исковых заявлений в суд, инициация претензий по вопросам качества получаемых бытовых, технических и социальных услуг;
- участие в митингах, забастовках и других протестных мероприятиях по отстаиванию прав и законных интересов в получении качественных бытовых, технических и социальных услуг.

Анализ результатов опроса жильцов, проживающих в МКД, показал, что более 15 % граждан знают неформальных лидеров, которые организуют вышеперечисленные протестные формы общественного контроля (рис. 2).

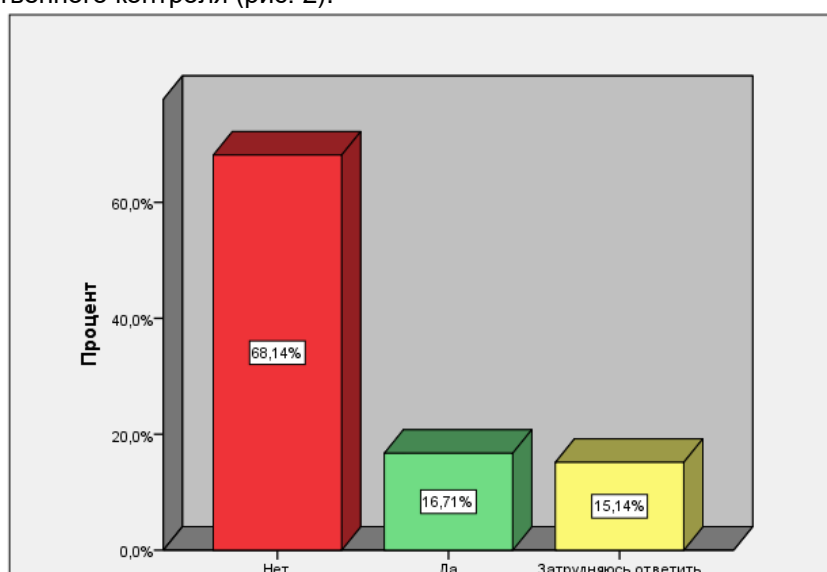


Рисунок 2 – Распределение ответов жильцов МКД на вопрос: «Знаете ли Вы, кто организует протестные формы активности в Вашем доме?», %

Об активности структур гражданского общества можно судить и по такому показателю, как обращения жильцов, проживающих в МКД, к администрации организации, осуществляющей управление МКД, с претензиями по вопросам качества получаемых бытовых, технических и социальных услуг, а также в органы государственной власти, общественные организации, в судебные органы с исками к организациям, осуществляющим управление МКД (рис. 3).

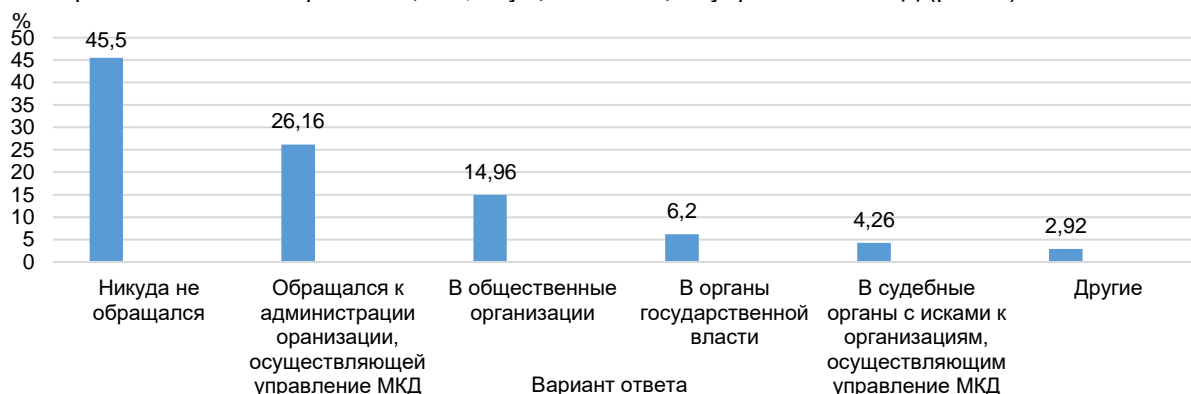


Рисунок 3 – Распределение ответов жильцов МКД на вопрос: «Обращались ли Вы с претензиями по вопросам качества предоставляемых бытовых, технических и социальных услуг в какие-либо структуры? Если да, то назовите в какие», %

Результаты проведенного анкетного опроса жильцов, проживающих в МКД, свидетельствуют о том, что наиболее часто потребители услуг ЖКХ обращаются с претензиями по вопросам качества предоставляемых бытовых, технических и социальных услуг к администрации организации, осуществляющей управление МКД (26,16 %).

Еще один важный показатель активности жильцов, проживающих в МКД, – это участие в митингах, забастовках и других протестных мероприятиях по отстаиванию своих прав на высокое качество предоставляемых бытовых, технических и социальных услуг. Как показывают результаты исследования, лишь незначительная часть – 8 % респондентов (часто – 0,75 %; один-два раза – 7,25 %) применяет на практике эту форму протестного общественного контроля в сфере ЖКХ (табл. 1).

Таблица 1 – Распределение ответов жильцов, проживающих в МКД, на вопрос об участии в митингах, забастовках и других протестных мероприятиях в целом и по отстаиванию прав в сфере ЖКХ в частности

Варианты ответов	Вопрос			
	Участвовали ли Вы когда-либо в митингах, забастовках и других протестных мероприятиях?		Участвовали ли Вы когда-либо в митингах, забастовках и других протестных мероприятиях по отстаиванию своих прав в сфере ЖКХ?	
	Частоты	% по таблице	Частоты	% по таблице
Да, часто	9	2,25	3	0,75
Да, один-два раза	39	9,75	29	7,25
Нет	309	77,25	323	80,75
Затрудняюсь ответить	43	10,75	45	11,25
Всего	400	100,00	400	100,00

Критерий участия жителей МКД в управлении МКД отражает общее состояние самоуправления в России, а также гражданскую активность населения. Результаты проведенного социологического исследования позволяют сделать вывод, что данные явления находятся в стадии пассивного развития. Так, например, только 15,57 % из опрошенных респондентов заявили, что они реализовывали на практике свое право на участие в управлении МКД, 68,14 % никогда этого не делали, а 15,57 % затруднились с ответом (рис. 4).

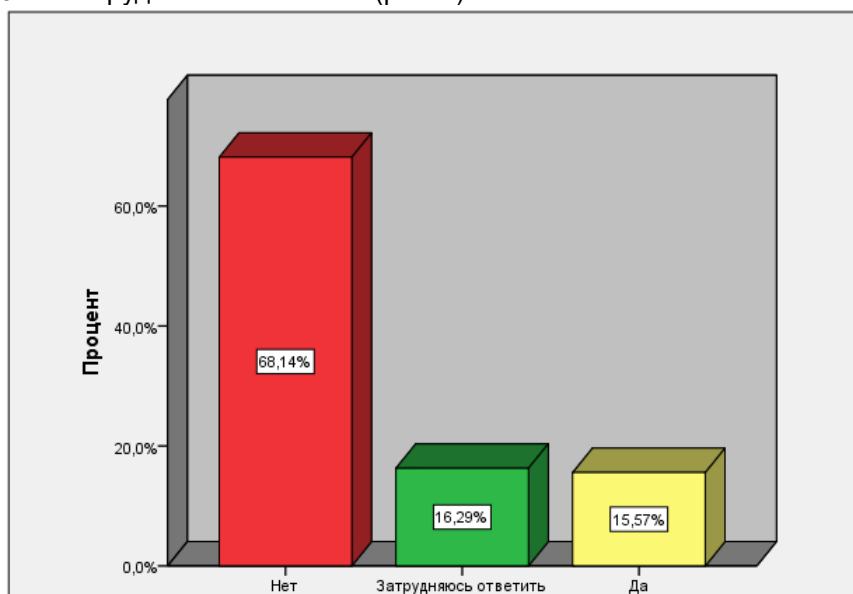


Рисунок 4 – Распределение ответов жильцов МКД на вопрос: «Реализовывали ли Вы на практике свое право на участие в управлении многоквартирным домом?», %

Кроме того, активность жителей МКД в управлении МКД можно измерить с помощью показателей участия их в самоуправлении и различного рода общественных мероприятиях.

Результаты опроса жителей МКД показали, что лишь незначительная доля респондентов изъявила дальнейшее желание участвовать в управлении МКД – 11,6 %, 83,11 % ответили отрицательно, 5,29 % затруднились дать ответ.

Кроме того, 43,75 % респондентов высказались положительно относительно идеи привлечения их к общественным мероприятиям по благоустройству общественной территории в МКД, 25 % опрошенных дали отрицательный ответ, а 31,25 % затруднились ответить (рис. 5).

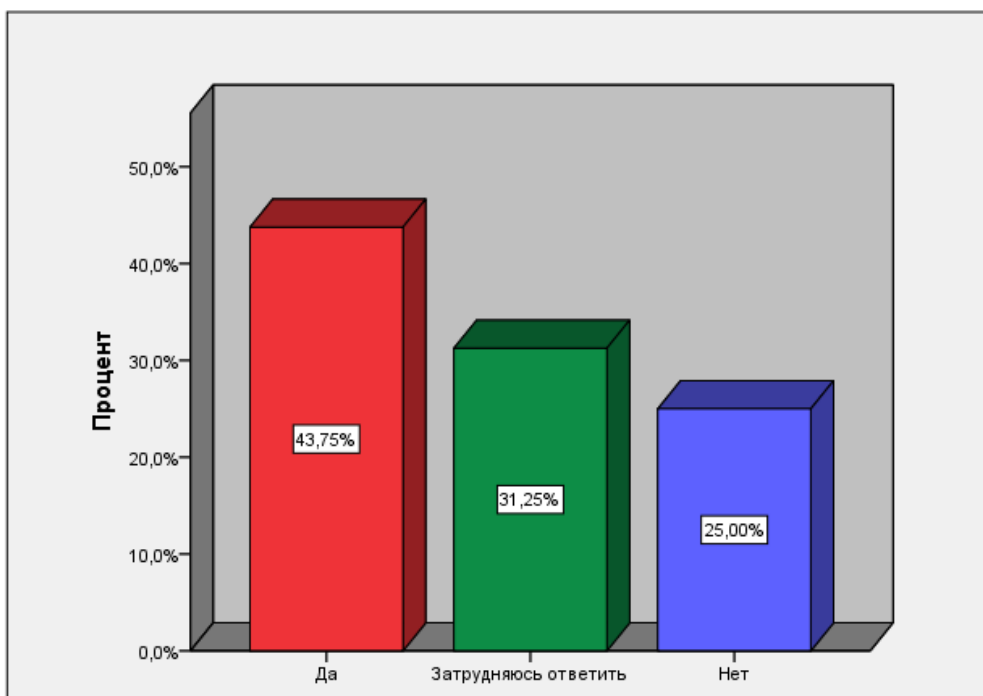


Рисунок 5 – Распределение ответов жильцов МКД на вопрос: «Собираетесь ли Вы принимать участие в общественных мероприятиях по благоустройству дома и территории вокруг него?», %

Результаты анкетного опроса жильцов, проживающих в МКД, позволяют сделать вывод, что у граждан, проживающих в МКД, сформирована активная социальная позиция по участию в подобных мероприятиях, а также имеются силы и желание для этого. Однако более чем 50 % жителей нуждаются в агитации и привлечении их в процесс управления МКД.

Данные говорят об особой роли и ответственности ТСЖ и управляющих компаний перед жильцами. Проводя вторичный анализ результатов опросов ВЦИОМа, Аналитического центра Ю. Левады, а также различных кейсов, представленных в отчете Российского союза промышленников и предпринимателей, Г.Н. Ильина отмечает, что социально-ответственный подход в деятельности корпораций рассматривается сейчас как важнейшее условие их функционирования и развития [7, с. 216].

Участие представителей ИГО (молодежных, ветеранских, общественных организаций, независимых СМИ, творческих союзов, ассоциаций работников культуры и др.) в процессе управления МКД отражает активность всех структур гражданского общества в неформальном социальном контроле. Однако, как показывает современная практика, участие ИГО в контроле над управлением МКД остается на крайне низком уровне. Оно, как правило, реализуется в случае, когда активные жители обращаются с запросами, претензиями, жалобами на нарушения их прав и законных интересов в подобные организации. В этом случае представители ИГО могут прийти с общественной проверкой к организациям, осуществляющим управление МКД, информировать органы государственной власти о фактах нарушения законодательства.

Институты гражданского общества нуждаются в социально-психологической мотивации и активизации деятельности по контролю над управлением МКД. Несмотря на это, можно утверждать значительную роль гражданского общества в контроле управления МКД. В связи с этим предлагаем свой вариант проекта Национального стандарта качества обслуживания населения (далее – НСКОН), который представляет собой систематизирующий материал по коммунальному обслуживанию населения и повышению качества услуг в сфере управления МКД.

Назначением и целью разработки и внедрения НСКОН в сфере МКД является:

- обеспечение удовлетворенности граждан деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД;
- повышение эффективности структур гражданского общества в контроле над деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД;
- осуществление в полном объеме общественного контроля над деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД;
- совершенствование процесса обратной связи между гражданами, организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления МКД, и органами государственной власти;

– исполнение постановления Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» в полном объеме;

– формирование внутренней культуры в ТСЖ и управляющих компаниях, подразумевающей четкое осознание персоналом важности качества предоставляемых населению услуг, внедрение бережливого производства, а также стремление ТСЖ как сервисной организации к устойчивому развитию и постоянному повышению качества предоставляемых услуг.

Таким образом, на основании анализа результатов анкетного опроса жильцов, проживающих в МКД, экспертного опроса специалистов в области функционирования ТСЖ и содержательного документального анализа можно сделать следующие выводы:

1. Уровень эффективности структур гражданского общества в контроле над деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД, определяется степенью использования таких протестных форм, как: выбор способа управления МКД; обращение жильцов МКД с претензиями по вопросам качества получаемых бытовых, технических и социальных услуг к администрации организации, осуществляющей управление МКД, а также в органы государственной власти и общественные организации; организация коллективных исковых заявлений в суд; инициация претензий по вопросам качества получаемых бытовых, технических и социальных услуг. Особую роль при этом играет наличие сильных неформальных лидеров. Именно они способствуют привлечению жильцов к участию в митингах, забастовках и других протестных мероприятиях по отстаиванию прав и законных интересов в получении качественных бытовых, технических и социальных услуг; реализации на практике прав жильцов на участие в управлении многоквартирными домами; активизации деятельности представителей ИГО (молодежных, ветеранских, общественных организаций, независимых СМИ, творческих союзов, ассоциаций работников культуры и др.) в управлении МКД.

2. В современной практике назрела необходимость активной реализации жильцами, проживающими в МКД, прав на участие в управлении МКД; повышения степени участия жильцов в общественных мероприятиях по благоустройству мест общего пользования; активизации участия представителей ИГО (молодежных, ветеранских, общественных организаций, независимых СМИ, творческих союзов, ассоциаций работников культуры и др.) в процессе управления МКД. Данные процессы могут быть обеспечены путем социально-психологического мотивирования структур гражданского общества, побуждения их к осуществлению контроля посредством внедрения и использования Национального стандарта качества обслуживания населения организациями, осуществляющими управление МКД.

3. Национальный стандарт качества обслуживания населения в сфере МКД регламентирует: 1) процесс подачи жалобы, обращения и претензии, контроль их исполнения наиболее легким способом, таким образом, значительно повышается эффективность структур гражданского общества в контроле над деятельностью организаций, осуществляющих управление МКД; 2) выбор одного из способов управления МКД наиболее легким и доступным для жильцов методом.

Ссылки:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 дек. 2004 г. № 188-ФЗ (ред. от 29 дек. 2015 г.) // Собрание законодательства РФ. 2005. № 1 (ч. 1). 3 янв. Ст. 14.
2. Савельев И.А. Структура управленческой культуры как предметная область современной социологии управления // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. 2015. № 4 (54) : в 2 ч. Ч. II. С. 153–156.
3. Демченко Т.С. Система показателей оценки эффективности структур гражданского общества в неформальном социальном контроле высшего образования // Системная психология и социология. 2014. № 9. С. 137–143.
4. Статистика внедрения ГИС ЖКХ по субъектам Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://dom.gosuslugi.ru/#!/map> (дата обращения: 14.10.2016).
5. Гостев А.Н., Демченко Т.С. Гражданское общество: контроль над деятельностью государства : монография. М., 2011. 193 с. ; Гражданское общество в модернизирующейся России : аналит. докл. / авт.: Л.И. Яковсон, И.В. Мерсиянова, О.Н. Кононыхин и др. М., 2011. 60 с. ; Демченко Т.С. Указ. соч.
6. Демченко Т.С. Указ. соч. ; Маркин В.В., Воронов В.В. Конкурентоспособность городов в глобальном (международном) и региональном форматах // Управление городом. Теория и практика. 2012. № 4. С. 70–77.
7. Ильина Г.Н. Социальная ответственность российского бизнеса: стратегии и инновации // Вестник МГИМО Университета. 2014. № 1. С. 216–224.

References:

- Demchenko, TS 2014, 'The system of indicators to measure the effectiveness of civil society organizations in the informal social control of higher education', *Sistemnaya psikhologiya i sotsiologiya*, no. 9, pp. 137-143, (in Russian).
- Gostev, AN & Demchenko, TS 2011, *Civil society: control over the activity of the state: a monograph*, Moscow, 193 p., (in

Russian).

Ilyina, GN 2014, 'The social responsibility of Russian business: strategy and innovation', *Vestnik MGIMO Universiteta*, no. 1, pp. 216-224, (in Russian).

Markin, VV & Voronov, VV 2012, 'The competitiveness of cities in the global (international) and regional formats', *Upravleniye gorodom. Teoriya i praktika*, no. 4, pp. 70-77, (in Russian).

Savelyev, IA 2015, 'The structure of the administrative culture as the subject area of modern sociology of management', *Istoricheskiye, filosofskiyе, politicheskiye i yuridicheskiye nauki, kul'turologiya i iskusstvovedeniye. Voprosy teorii i praktiki*, no. 4 (54), part 2, p. 153-156, (in Russian).

Yakobson, LI, Mersyanova, IV & Kononykhin, ON et al. 2011, *Civil society in modernizing Russia: analyt. rep.*, Moscow, 60 p., (in Russian).