

**Ефремова Виолетта Валерьевна**

Студентка

Научный руководитель

**Кох Марина Николаевна**

канд. психол. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный аграрный

университет им. И.Т. Трубилина»

г. Краснодар, Краснодарский край

## **СЕРТИФИКАЦИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

***Аннотация:** жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой хозяйственный комплекс, который включает в себя множество отраслей экономической формы деятельности. Переналадка отрасли коммунального хозяйствования будет способствовать совершенствованию механизмов, обеспечивающих трансформационные процессы, и во многом повлияет на решение проблем в отдельных секторах жилищно-коммунального хозяйства. В статье исследованы такие положения, как цели и задачи сертификации услуг ЖКХ, подробно рассмотрены причины некачественной организации отрасли: недостаточно эффективное и некачественное управление многоквартирными домами, непрозрачное ведение работ органов власти, непроведение регистрации многоэтажных домов на должном уровне, ненадлежащая доступность ремонта вследствие невыстроенного механизма накопления средств, вдобавок преимущества сертификации качества услуг.*

***Ключевые слова:** сертификация услуг, жилищно-коммунальное хозяйство, улучшение показателей, сфера жизнеобеспечения, прогресс качества управляемости, нормативно-правовая база.*

Услуги, предоставляемые сферой коммунального хозяйства, являются основной организующей частью устройства жизнеобеспечения жителей территории и ориентируются на большее повышение удовлетворения населения, охрану их прав и предоставление всех гарантий безопасности жизнедеятельности. Так как

система жилищно-коммунального хозяйства касается каждого человека, проблема изменений в данной сфере имеет огромнейшую значимость для всей общественности. Сертификация услуг ЖКХ – процесс, цель которого является подтверждение нужной безопасности, экологических и технических требований с помощью сложной оценки системы управления качеством.

Именно в процессе сертификации услуг ЖКХ производится вся необходимая проверка соотношения данных предмета, который подлежит сертификации, с условиями всех всемирных стандартов, а также стандарта компаний и стандарта структуры, требованиям документации посредством использования различных способов и средств проверок, предоставляющие возможность проведения идентификации обследуемого объекта с соответствиями всех показателей качества объекта правовой документации. В канун сертификации ещё проверяются и параметры услуг, которые предоставляются компаниями, условия обслуживания клиентов, присутствие требующихся материальных, технических и трудовых резервов.

ЖКХ, проходя сертификацию всегда преследуют несколько целей:

- прогресс показателей инновационного направления жизнеобеспечения;
- создание системы для повышения качества управляемости жилищно-коммунальным комплексом;
- прогресс качества производительности и обеспечения ЖКУ на рынке конкурентов;
- предоставление всей необходимой информации, в том числе распространенной единой нормативно-правовой базы;
- административное ведение всех головных и базовых отделов по аналитическому контролю коммунальными водами;
- оформление учета и отчетности в системе сертификации всего необходимого оборудования;
- применение списка всевозможных видов имущества предприятий, работающих в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Во время достижения главных целей сертификации производится решение таких задач, как:

1. Гарантия для исполнительной власти:

- производство всего необходимого перечня предприятий, которые используют данный сертификат соответствия и служат в сфере жилищно-коммунальных хозяйствования;
- модернизируется вся структура подготовки и повышения разряда работников;
- образовывается и улучшается общая база государственных и местных нормативно-правовых документов;
- формируется заменяющая система должностей работников, а также карьерная система;
- формируются необходимые параметры подготовки тендерного отбора предприятия, которые оказывают влияние на качество предоставляемых ЖКУ;
- зарождаются новейшие спросы по соблюдению равновесия выгоды власти, предприятий, населения;
- развиваются взаимосвязи управляющих организаций и увеличивается налогооблагаемая база;
- прогрессирует контроль за всеми жилищно-коммунальными услугами.

2. Гарантия для организаций сферы жилищно-коммунального комплекса:

- совершенствование репутаций и рейтингов на рынке конкурентов;
- грамотное решение вопросов, которые требуют улучшения основных ресурсов, для постепенной модернизации качества предоставляемых услуг;
- ответственность за проведение технологического аудита;
- помощь организации со стороны органа сертификации, управления, всех жителей, проживающих на данной территории, в разрешении многих проблемных положений;
- право доступа к нормативно-правовой базе и всей методической документации;

- объективность оценивания знаний работников, соответствие их профессиональным требованиям и свободный доступ к нормативно-правовой базе;

- право зачисления предприятий ЖКХ в перечень организаций, которые владеют сертификатом соответствия.

### 3. Гарантии для жителей:

- высококачественный сервис и соответствие всем требованиям безопасности;

- ревизия санитарно-технических, экологических и др. параметров состояния жилых и нежилых помещений;

- уменьшение тарифов на услуги в сфере ЖКХ;

- прогресс квалифицированности и профессионализма кадров и администрации организации ЖКХ;

- право выбирать организации по обеспечению качественного жилищных и коммунальных услуг;

- охрана от некачественного сервиса ЖКУ;

- право доступа к нормативно-правовой базе;

- получение компетентных консультаций по всем интересующим вопросам и положениям;

- доступность к независимым экспертизам.

От равнодушного управления или отсутствия такового со стороны государства сектора жилищно-коммунальных услуг, различные не грамотные компании, не обладающие ни капиталом, ни опытом в этой сфере, начинают вмешиваться в управление этой сферой, в следствии результат становится проблематично низкого уровня всех предоставленных услуг. Следовательно, есть огромна необходимость оценки качества услуг, которые предоставляют в жилищно-коммунальном секторе. Множественные проблемы в жилищно-коммунальной сфере муниципального образования г. Краснодар заключаются в не полной эффективности и качества управления жилыми и не жилыми домами, не прозрачном видении работ органами, не проведение регистраций многоэтажных домов на

должном уровне, а также недоступность ремонта, вследствие не выстроенного нужного и необходимого механизма накопления средств.

На данный момент страдают также системы водо- и теплоснабжения из-за нехватки прозрачности в работе коммунальных предприятий. В добавок требуется обеспечение правильного управления по расходах средств владельцев жилья и труд над выстроением необходимой, должной и качественной системы административного правления ЖКХ.



Рис. 1. Данные из статистики по инвестициям на развитие ЖКХ в МО г. Краснодар

В конечном итоге можно сделать обобщение: для достижения качественного результата по сертификации услуг ЖКХ лицо или организация, предоставляющая услуги, должны значимым образом вести контроль за техническими, административными и экономическими факторами, влияющий на качество коммунальных услуг. А также исполнительная организация должна поддерживать состояние на должном качественном уровне, чтобы не потерять репутацию перед потребителями.

Для органа власти регионального или государственного управления сертификация качеств услуг ЖКХ также имеет свои положительные стороны. Сертификация может в действительности в разы возвысить контроль различных форм услуг в сфере ЖКХ. Так как при получении правительственного заказа предприятия жилищно-коммунального объекта, который имеет сертификат соответствия услуг, будет иметь наиболее количество шансов. Появляется возможность иметь правдивую информацию о санитарно-техническом состоянии жилых и нежилых

помещений, подобрать организацию, которая гарантирует максимально высокий уровень предоставляемых услуг и защититься от злокачественной предпринимательской деятельности. Подкрепляя доводами всемирный опыт, развитая система сертификации услуг жилищно-коммунального хозяйства создает подходящие обстоятельства в отрасли, улучшает конкурентоспособность предприятия и влияет на притяжение инвестиций в данную сферу.

### ***Список литературы***

1. Алиев Д. А. Проблемы функционирования предприятий сферы ЖКХ в период реформы // Бизнес в законе. – 2020. – №6. – С. 102–104.
2. Башмаков И. Способность и готовность населения оплачивать жилищно-коммунальные услуги // Вопросы экономики. – 2017. – №4.
3. Бессонова О. Мониторинг жилищной реформы: от приватизации к новой модели управления / О. Бессонова, С. Кирдина // ЭКО. – 2016. – №9. – С. 120–127.
4. Боголюбов В.С. Совершенствование экономических отношений в жилищной сфере: пособие / В.С. Боголюбов, Н.В. Васильева. – СПб., 2020. – 127 с.
5. Борейко А. Коммунальная страна // Эксперт. – 2018. – №31. – С. 94–96.
6. Бузырев В.В. Экономика жилищной сферы: учеб. пособие для вузов по экон. спец. – М.: Инфра-М, 2018. – 255 с.
7. Галяутдинов А.Р. Метаморфозы реформы ЖКХ / А.Р. Галяутдинов, Р.М. Муллаянов // Социол. исслед. – 2020. – №11. – С. 50–54.
8. Герасимова Е. Кто заменит ЖЭК? // Спрос. – 2017. – №2. – С. 44–45.