

# СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.

## Часть 1. Управление качеством в сфере жилищно-коммунального хозяйства

*Статья подготовлена коллективом авторов – сотрудниками ФГБУ «Институт стандартизации»*

**Ситников И.И.**, аспирант, **Фролов В.А.**, д-р техн. наук

**Абрамов П.Е.**, соискатель, **Журавлева Т.Б.**, д-р экон. наук

**Квасницкий В.Н.**, д-р техн. наук

*В статье обсуждается управление качеством услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), где основное внимание уделяется важности стандартов, государственно-частному партнерству (ГЧП) и их влиянию на управление качеством обслуживания населения. Проанализировано, как стандарты в ЖКХ служат основой для единой системы оценки и контроля сервиса, способствуя выравниванию деятельности организаций с установленными нормами. Выделены ключевые принципы управления качеством, такие как ориентирование на клиента.*

*В статье также рассматриваются различные методы управления качеством услуг, включая систему стандартов и систему управления качеством, а также методы непрерывного совершенствования, и их роль в повышении качества сервиса в ЖКХ.*

*Методологической основой исследования являются системный подход, концептуально-логическое моделирование, методы научного прогнозирования. Целью данной статьи является системный анализ и обзор существующей научной и методической базы в области стандартизации и управления качеством в секторе ЖКХ. Основываясь на практическом анализе различных аспектов управления, стандартизации и взаимодействия с частным сектором. Статья направлена на выявление оптимальных подходов к повышению качества предоставляемых услуг в ЖКХ России.*

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальное хозяйство, управление качеством услуг, стандартизация, государственно-частное партнерство, непрерывное улучшение, ожидания клиентов, персонал, износ сетей, качество услуг.

### ВВЕДЕНИЕ

Современные вопросы управления качеством услуг ЖКХ приобретают особую актуальность в свете постоянно растущих потребностей общества. Коммунальные услуги, такие как электроснабжение, водоснабжение, газоснабжение, уборка территории и другие, являются неотъемлемой частью повседневной жизни граждан страны, и качество предоставляемых этих услуг напрямую влияет на уровень жизни.

Актуальность проблемы управления качеством в сфере коммунальных услуг сегодня обусловлена изменениями в обществе, технологическими инновациями, а также ра-

стущими ожиданиями граждан. В условиях современной динамики жизни населения необходимо обеспечивать качеством и стабильностью предоставление коммунальных услуг, учитывая при этом разнообразные потребности и ожидания граждан.

Роль стандартизации для повышения качества жилищно-коммунального обслуживания важно для обеспечения единых и прозрачных стандартов предоставления услуг, что способствует повышению их качества и соответствию ожиданиям населения. Стандартизация в сфере ЖКХ служит ключевым инструментом для согласования и снижения разрывов между ожиданиями потребителей и реальным уровнем предоставляемых услуг.

Поэтому, целью данного исследования является системный анализ особенностей стандартизации и управления качеством в сфере предоставления коммунальных услуг с учетом выявления оптимальных практик и направлений для улучшения данной системы обслуживания населения.

## ОБЗОР СТАНДАРТИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Стандартизация в области управления качеством коммунальных услуг представляет собой комплексно-системный механизм, нацеленный на создание и поддержание единых технических и организационных стандартов. В рамках этого контекста, стандартизация выходит за пределы простого утверждения технических параметров и охватывает разработку широких норм, правил и процедур, направленных на повышение эффективности и качества коммунального обслуживания [1].

Ключевой аспект стандартизации в управлении качеством данного сервиса заключается в установлении общепринятых стандартов и требований, которым должны соответствовать все этапы предоставления коммунальных услуг. Это включает в себя процессы обслуживания, технические характеристики используемого оборудования, а также последовательность процедур контроля и управления, обеспечения постоянности и заданного уровня качества предоставляемых услуг.

Стандартизация в данном контексте не только ставит целью установление унифицированных параметров, но и создание определенной системы, в рамках которой эти параметры должны функционировать. Это предполагает разработку взаимосвязанных нормативов и правил, учитывающих специфику коммунальных услуг, отвечающих стандартам безопасности, качества и стабильности процессов обслуживания.

Таким образом, стандартизация коммунальных услуг включает в себя не только установление технических стандартов, но и создание всесторонней системы, охватывающей организационные аспекты, процедуры последовательного контроля, обеспечивая тем самым комплексный подход к повышению качества услуг в данной сфере.

Стандарты в сфере коммунальных услуг играют ключевую роль в обеспечении высокого качества предоставляемых услуг. Они представляют собой фундаментальную основу для создания системы оценки и контроля, которая в свою очередь обеспечивает организациям в ЖКХ возможности стабилизации своей деятельности с установленными нормами и стандартами [2]. Роль стандартов простирается далеко за простое соответствие техническим параметрам – они служат инструментом, обеспечивающим комплексно-системный подход к управлению

качеством услуг, а также задач управления объектами недвижимости в целом [3].

Прежде всего, стандарты способствуют повышению уровня прозрачности в процессах предоставления услуг. Это достигается путем установления четких норм и правил, касающихся технических аспектов и организационных процедур. Такая ясность и однозначность создают условия для более четкого восприятия сторонами, как организациями, так и потребителями, того, что ожидается от предоставляемых услуг.

Соблюдение стандартов также играет решающую роль в сокращении разрывов между ожиданиями клиентов и реальным качеством услуг. Это особенно важно в контексте коммунальных услуг, где прозрачность и стабильность являются ключевыми критериями для удовлетворения потребностей граждан. Поддержание высокого качества помогает предотвратить ситуации, когда предоставленные услуги не соответствуют ожиданиям, что в конечном итоге содействует снижению числа конфликтов и жалоб со стороны населения.

Таким образом, роль стандартов в управлении качеством в сфере жилищно-коммунального хозяйства не ограничивается лишь формальным соответствием техническим параметрам. Они выступают как надежный инструмент для формирования и поддержания единых стандартов обслуживания, обеспечивая тем самым стабильность и постоянность в предоставлении услуг в данной отрасли.

Управление качеством в коммунальном секторе представляет собой комплексно-системный подход, основанный на фундаментальных принципах, целью которых является обеспечение эффективности и постоянного совершенствования услуг, предоставляемых населению. Один из ключевых принципов, определяющих основу этого подхода, – это ориентированность на клиента.

В контексте коммунальных услуг ориентированность на клиента подразумевает более чувствительное и внимательное отношение к потребностям и ожиданиям клиентов. Это означает не только предоставление услуг, соответствующих стандартам, но и стремление к превосходству в удовлетворении клиентов. Прозрачность услуг, их своевременность и надежность становятся фундаментальными аспектами, на которых строится взаимодействие с гражданами в сфере коммунального обслуживания [2].

Прозрачность сервиса заключается в ясном представлении клиентам всех аспектов предоставляемых коммунальных услуг, включая процессы, тарифы, их права и ответственности. Это способствует установлению доверительных отношений между поставщиками услуг и потребителями, формирует понимание того, что ожидать, и снижает вероятность конфликтов.

Современное предоставление услуг также играет ключевую роль. Это включает в себя не только точное соблюдение графиков и сроков, но и оперативное реагирование на запросы и проблемы клиентов. Здесь важно не только предоставить услугу вовремя, но и обеспечить оперативное взаимодействие с клиентами, отвечая на их запросы и обеспечивая актуальную информацию для чего сегодня активно используются сетевые социальные ресурсы [4].

Надежность услуг, в свою очередь, означает стабильность и высокую степень функциональности предоставляемых коммунальных сервисов. Это включает в себя отсутствие сбоев, непрерывность поставки услуг, а также готовность и способность оперативно решать любые возникающие проблемы.

Таким образом, ориентированность на клиента в управлении качеством коммунальных услуг представляет собой стратегическое направление, направленное на создание позитивного опыта для клиентов, повышение их удовлетворенности и формирование стойких взаимоотношений между поставщиками и потребителями услуг.

Руководство организации несет на себе ответственность за создание и поддержание эффективных стратегий управления качеством, что требует не только формального утверждения политики, но и активного внедрения ее на всех уровнях предоставления услуг [5].

Руководители должны четко определить, что для них означает качество в предоставлении коммунальных услуг, а затем внедрить это в каждый аспект деятельности. Лидерство здесь означает не только формулирование стратегии, но и создание и поддержание корпоративной культуры, которая будет способствовать достижению этих целей.

Одним из основных аспектов является мотивация персонала. Руководство должно не только объявить о важности качества, но и создать условия, стимулирующие сотрудников к активному участию в процессе управления качеством. Это может включать в себя обучение и развитие персонала, системы поощрений и мотивации, а также обеспечение возможностей для сотрудников высказывать свои идеи и предложения по улучшению качества услуг.

Лидерство также подразумевает создание структуры, в которой каждый член команды осознает свою роль в обеспечении качества услуг. Руководство должно поощрять и поддерживать инициативы по внедрению улучшений, создавать механизмы обратной связи и обеспечивать прозрачность в принятии решений, связанных с управлением качеством.

Неотъемлемой частью системы управления качеством в сфере коммунальных услуг является процессный подход. Этот метод обеспечивает систематическое и структурированное руководство организацией через все этапы пре-

доставления услуги, начиная от разработки до ее фактической поставки, а также последующего анализа и улучшения.

Преимущество такого подхода заключается в том, что он помогает выявлять и устранять неэффективности в организации работы, повышает прозрачность внутренних процессов и обеспечивает более точное соответствие предоставляемых услуг ожиданиям клиентов. Кроме того, процессный подход способствует повышению рационального использования ресурсов, поскольку каждый этап процесса становится предметом внимательного анализа с целью оптимизации.

Одним из ключевых аспектов процессного подхода является выделение взаимосвязей между этапами предоставления услуги. Это позволяет организации не только следить за каждым этапом, но и воспринимать весь процесс как единое целое. Такой комплексный взгляд способствует более глубокому пониманию того, как каждый элемент влияет на общий результат, и где возможны наиболее важные изменения для повышения качества.

Процессный подход также направлен на обеспечение непрерывного совершенствования. Он создает механизмы для постоянного мониторинга и анализа процессов, что позволяет выявлять новые возможности для улучшения и оперативно внедрять корректировки. Такая фокусировка на непрерывном совершенствовании является важным аспектом управления качеством в коммунальном секторе, где изменения в требованиях клиентов или внешние условия могут потребовать быстрой адаптации и совершенствования услуг.

Управление качеством в коммунальном секторе требует применения разнообразных методов и инструментов, направленных на обеспечение высокого стандарта предоставляемых услуг. Одним из ключевых методов, оказывающих существенное воздействие на качество коммунальных услуг, является система стандартов.

Система стандартов вводит единые технические и организационные требования для процессов предоставления услуг в жилищно-коммунальной сфере. Эти стандарты охватывают различные аспекты, начиная от технических характеристик оборудования и заканчивая процедурами контроля и управления. Одним из преимуществ использования стандартов является установление общих норм и правил, что способствует повышению эффективности и единообразия в предоставлении услуг.

Стандартизация в коммунальном секторе предполагает создание единой системы требований, которым должны соответствовать все этапы предоставления услуги. Это включает в себя разработку норм, правил и процедур, которые обеспечивают соответствие высоким стандартам качества. Применение системы стандартов создает основу

для оценки и контроля, упрощает процессы управления, а также способствует повышению прозрачности в деятельности коммунальных организаций.

Единые стандарты качества в коммунальном секторе играют ключевую роль в обеспечении согласованности предоставляемых услуг. Они служат ориентиром для организаций, позволяя им выравнять свою деятельность с установленными нормами и создавать условия для более эффективного управления качеством [6].

Система управления качеством (СУК) представляет собой фундаментальный инструмент в арсенале организаций, стремящихся к повышению качества предоставляемых услуг в коммунальном секторе. Эта система предоставляет структурированный и системный подход к планированию, внедрению, контролю и улучшению всех аспектов процессов, связанных с предоставлением услуг.

Основной целью СУК является создание и поддержание эффективной системы управления, ориентированной на достижение высокого уровня качества. Процесс планирования включает в себя установление целей качества, определение необходимых ресурсов и разработку стратегий для их достижения. Внедрение СУК предполагает принятие и внедрение стандартов качества, создание процедур и инструкций, а также обеспечение обучения персонала.

Последовательный контроль является неотъемлемой частью системы управления качеством. Организации, использующие СУК, регулярно оценивают свои процессы, сравнивая их с установленными стандартами и целями. Это позволяет выявлять потенциальные проблемы, предотвращать дефекты и обеспечивать непрерывное соответствие установленным стандартам качества.

Однако ключевым моментом СУК является постоянное стремление к улучшению. Принцип непрерывного совершенствования включает в себя анализ результатов, выявление областей для улучшения, внесение корректив и реагирование на изменяющиеся условия. Этот цикл непрерывного совершенствования, известный как PDCA (Plan-Do-Check-Act), является основой для эффективного управления качеством в коммунальном секторе.

В начале цикла, на этапе планирования, организация определяет конкретные цели и задачи, связанные с улучшением качества услуг. Это анализ текущего состояния, выявление потенциальных областей улучшения, и разработка конкретных планов действий для достижения поставленных целей.

На следующем этапе, реализации, организация внедряет предпринятые меры и проводит изменения в рамках выбранных стратегий. Обновляются процессы, внедряются новые технологии, обучается персонал, а также произво-

дятся другие действия, направленные на улучшение качества предоставляемых услуг.

Затем следует этап проверки, на котором организация оценивает результаты внедренных изменений, включая сбор и анализ данных, сравнение полученных результатов с установленными целями, и выявление эффективности предпринятых мер.

На последнем этапе, корректировки, организация использует полученные знания и опыт для коррекции стратегии и планов, что создает замкнутый цикл непрерывного улучшения. Этот этап позволяет организации адаптироваться к изменяющимся условиям, учесть новые требования клиентов, и постоянно совершенствовать свои процессы.

Применение данного цикла в контексте коммунальных услуг обеспечивает не только реактивную роль в исправлении недочетов, но и превентивную функцию в предотвращении потенциальных проблем. Непрерывное улучшение становится интегральной частью корпоративной культуры, мотивируя персонал стремиться к совершенствованию и поддержке высокого стандарта предоставляемых услуг в долгосрочной перспективе.

СУК также способствует укреплению внутреннего взаимодействия и коммуникации внутри организации. Структурированный подход к управлению качеством, определение ролей и обязанностей, а также установление ясных процессов и процедур, способствуют формированию единой системы ценностей, направленной на качество предоставляемых услуг.

В итоге, ключевые принципы и методы управления качеством в коммунальном секторе направлены на обеспечение клиентской ориентированности, эффективного лидерства, систематизации процессов и использования современных инструментов, что содействует повышению качества предоставляемых услуг и соответствию высоким стандартам.

Стоит понимать, что стандартизация и управление качеством взаимосвязаны в контексте предоставления коммунальных услуг, создавая взаимодополняющую систему, направленную на обеспечение эффективности и высокого уровня качества. Стандартизация влияет на процессы управления качеством, предоставляя устойчивую основу для определения и измерения критериев качества коммунальных услуг. Установление единых стандартов технических характеристик, процедур обслуживания и контроля обеспечивает рамки, в которых могут эффективно функционировать процессы управления качеством. Стандарты служат ориентиром для управленческих решений, предоставляя четкие ожидания и цели, которые необходимо достичь. Одновременно управление качеством оказывает воздействие на формирование стандартов. Проактивный подход к управлению качеством позволяет организации

вносить предложения и рекомендации по улучшению стандартов, основываясь на практическом опыте и оценке эффективности текущих процессов. Руководство, ориентированное на качество, выступает в роли катализатора для обновления стандартов, адаптируя их к изменяющимся потребностям клиентов и требованиям рынка.

Таким образом, стандартизация и управление качеством образуют взаимодополняющую среду, в которой стандарты служат основой для проведения управленческих мероприятий, а управление качеством влияет на эволюцию и совершенствование этих стандартов. Эта взаимосвязь создает устойчивую основу для постоянного улучшения качества коммунальных услуг в соответствии с современными требованиями и ожиданиями клиентов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение, стоит отметить, что управление качеством в сфере жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) представляет собой сложный и важный процесс, направленный на обеспечение высокого уровня предоставляемых услуг. Стандарты играют ключевую роль в этом процессе, создавая единые критерии и обеспечивая стабильность в оценке качества.

Ориентирование на клиента, лидерство и процессный подход становятся основополагающими принципами эффективного управления качеством в ЖКХ. Внедрение систем стандартов, систем управления качеством, а также методов непрерывного улучшения способствует повышению эффективности организаций, предоставляющих коммунальные услуги.

## Список использованных источников и литературы

1. Мольков Д.С., Мацнева Е.Н., Блонская А.А., Хижняк Т.Е. Стандартизация и управление качеством // Форум молодых ученых. 2020. № 10 (50). С. 487–490.
2. Гузалева С.Ю. Управление качеством жилищно-коммунальных услуг на основе современных стандартов // Экономика и социум. 2015. № 2–1 (15). С. 1454–1458.
3. Журавлева Т.Б., Светашов В.Г. Системный подход к анализу процесса управления функционированием объектов недвижимости // Вестник Московского финансово-юридического университета МФЮА. 2017. № 4. С. 220–225.
4. Бурый А.С., Квасницкий В.Н. Когнитивный подход к анализу сетевых коммуникаций // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2013. № 6 (16). С. 1.
5. Спирина Л.И. Подход к управлению качеством жилищно-коммунальных услуг // Вестник Уфимского государственного авиационного технического университета. 2013. Т. 17, № 2 (55). С. 177–182.
6. Феклистов О.И. Управление качеством жилищно-коммунальных услуг в предпринимательских структурах жилищно-коммунального комплекса // Экономическое возрождение России. 2011. № 4 (30). С. 137–142.

# STANDARDIZATION AND QUALITY MANAGEMENT OF PUBLIC SERVICES.

## Part 1. Quality management in the field of Housing and Utilities Sector

*The article was prepared by a team of authors – employees Russian Standardization Institute*

**Sitnikov I.I.**, PhD student, **Frolov V.A.**, Doctor of Technical Sciences

**Abramov P.E.**, Applicant, **Zhuravleva T.B.**, Doctor of Economics sciences

**Kvasnitskiy V.N.**, Doctor of Technical Sciences

*The article discusses the essence of quality management in the Housing and Utilities Sector (HUS), focusing primarily on the significance of standards, public-private partnerships, and their influence on quality management. The analysis explores how standards in HUS serve as the foundation for a unified assessment and control system, contributing to aligning organizational activities with established norms. Key principles of effective quality management, such as customer orientation, leadership, and a process approach, are identified.*

*The article also examines various quality management methods, including the standards system and quality management system, as well as continuous improvement methods and their role in enhancing the quality of services in HUS.*

*The research is grounded in a systemic approach, conceptual and logical modeling, and scientific forecasting methods. The objective of this article is a systemic analysis and review of the existing scientific and methodological foundation in the field of standardization and quality management in the HUS. Based on practical analysis of various aspects of management, standardization, and interaction with the private sector, the article aims to identify optimal approaches to enhance the quality of services provided in the HUS in Russia.*

**Keywords:** housing and communal services, service quality management, standardization, public-private partnership, continuous improvement, customer expectations, staff, network wear, service quality.

### References

1. Mol'kov D.S., Macneva E.N., Blonskaya A.A., Hizhnyak T.E. Standartizaciya i upravlenie kachestvom. Forum molodyh uchenyh. 2020. No 10 (50), Pp. 487–490.
2. Guzaleva S.YU. Upravlenie kachestvom zhilishchno-kommunal'nyh uslug na osnove sovremennyh standartov. Ekonomika i socium. 2015. No 2–1 (15), Pp. 1454–1458.
3. Zhuravleva T.B., Svetashov V.G. Sistemnyj podhod k analizu processa upravleniya funkcionirovaniem ob'ektov nedvizhimosti. Vestnik Moskovskogo finansovo-yuridicheskogo universiteta MFYUA. 2017. No 4, Pp. 220–225.
4. Buryi A.S., Kvasnickij V.N. Kognitivnyj podhod k analizu setevyh kommunikacij. Informacionno-ekonomicheskie aspekty standartizacii i tekhnicheskogo regulirovaniya. 2013. No 6 (16). P. 1.
5. Spirina L.I. Podhod k upravleniyu kachestvom zhilishchno-kommunal'nyh uslug. Vestnik Ufimskogo gosudarstvennogo aviacionnogo tekhnicheskogo universiteta. 2013. Vol. 17, No 2 (55), Pp. 177–182.
6. Feklistov O.I. Upravlenie kachestvom zhilishchno-kommunal'nyh uslug v predprinimatel'skih strukturah zhilishchno-kommunal'nogo kompleksa. Ekonomicheskoe vozrozhdenie Rossii. 2011. No 4 (30), Pp. 137–142.