



## СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА И СЕРТИФИКАЦИИ ДЛЯ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ (УЗБЕКИСТАН)

Ассоциация организаций профессиональных управляющих и обслуживающих  
жилищный фонд, г. Ташкент, Узбекистан

*Рахима Ортикова, директор*

Проведение с 1992 года реформ в сфере жилищно-коммунальных услуг Республики Узбекистан было ознаменовано демонополизацией. В результате отсутствия государственного регулирования рынка жилищно-коммунальных услуг наряду с товариществами собственников жилья на него хлынул поток различных управляющих компаний, началась конкурентная борьба за потребителя услуг. Обратной стороной демонополизации 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 отягощающей и без того плачевное состояние дел в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Так, износ жилого фонда по Республики Узбекистан превышает 50 %, что лишает возможности адекватно давать оценку качества оказания услуг. Появляется потребность создания критериев оценки качества услуг, надежности предприятий, оказывающих услуги.

Чтобы развиваться, отрасли необходимо меняться, ибо изменение – неизбежное свойство развития. 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.

Сертификация жилищно-коммунальных услуг, направленная на подтверждение требований безопасности, экологических требований, технических требований посредством комплексной оценки системы управления качеством. В процессе сертификации в жилищно-коммунальной сфере 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.

Целями сертификации в жилищно-коммунальной сфере являются:

- повышение инновационной эффективности сферы жизнеобеспечения;
- реализация механизмов повышения управляемости жилищно-коммунальным комплексом;
- повышение качества производства и предоставления оказываемых жилищно-коммунальных услуг на конкурентном рынке;
- способствование созданию единой системы повышения квалификации и переподготовки кадров для предприятий жилищно-коммунального комплекса;
- обеспечение распространения единой нормативно-правовой базы;
- 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 настоящее время, в условиях жесточайшей конкуренции в мире бизнеса, многие предприятия стремятся не просто закрепить свои достижения на рынке продукции и услуг, а перейти на новый, качественный уровень развития своей деятельности. Остановиться, дать слабину или упустить инициативу — значит проиграть эту «гонку на выживание». Особенно непросто в этой ситуации малым и средним предприятиям, где конкуренция наиболее высока.

«Какой документ сможет официально подтвердить гарантии стабильности качества Вашей продукции или услуг?». Ответ на эти вопросы лежит на поверхности - сертификат ISO 9000. Это направление сертификации получило широкое распространение во всем мире благодаря тому, что был разработан единый комплекс требований к системам качества, который воплотился в виде международных стандартов серии ISO 9000. В настоящий момент эти стандарты признаны практически всеми странами мира.

В 1987 г. были введены в действие пять международных стандартов ИСО (МС ИСО 9000, МС ИСО 9001, МС ИСО 9002, МС ИСО 9003 и МС ИСО 9004) на системы качества. Вместе с ранее выпущенным терминологическим стандартом ИСО 8402 они образовали основополагающий комплекс международных стандартов по качеству, охватывающий практически все возможные области применения.

В результате анализа установлено, что действующие в различных странах организационные стандарты по качеству, независимо от их национальной или ведомственной принадлежности, делятся на две группы:

- 1) стандарты, предназначенные для неконтрактных условий;
- 2) стандарты, предназначенные для контрактных условий.

Стандарты первой группы устанавливают требования к организации системы качества в фирме, т.е. описывают основные принципы и элементы таких систем. Эти стандарты имеют рекомендательный характер, и любая фирма по своему усмотрению может их использовать для своих целей.

Стандарты второго вида используются в тех случаях, когда присутствуют две стороны - заказчик и изготовитель. В условиях заключаемого контракта на поставку продукции предусматриваются требования конкретного стандарта на систему качества, которые становятся обязательными для изготовителя. Проверка заказчиком их выполнения позволяет гарантировать надлежащее качество и стабильность будущих поставок.

Стандарты ИСО — это документы общего характера, образующие добровольную, основанную на международном консенсусе, систему. Принципы, устанавливаемые этой системой и согласованные между профессионалами в области качества, производителями и пользователями, применимы в деятельности любой производственной или сервисной организации как государственного, так и частного сектора.

Заключая договор с управляющей организацией, собственники жилых и нежилых помещений, а также саморегулируемые организации – при принятии решения о включении в свой состав управляющей компании, хотят убедиться в высоком уровне качества предоставляемых этой организацией услуг.

Поскольку в Республики Узбекистан услуги по управлению никогда не лицензировались, то система сертификации – практически единственный метод доказательства соответствия предлагаемых управляющими организациями услуг требованиям стандартов качества. Принципиально важным при создании системы добровольной сертификации жилищно-коммунальных услуг является то, что традиционный метод оценки качества работ и услуг, состоящий из контроля и проверки для обнаружения ошибок и устранения их, меняется на современное понимание управления качеством как предупреждение, а не обнаружение ошибок. Система добровольной сертификации дает возможность любому гражданину, любой организации выбрать для себя в качестве партнеров наиболее надежные, высокопрофессиональные и подготовленные фирмы, работающие исключительно на цивилизованных принципах рыночных отношений, в строгом соответствии с действующим законодательством.

К сожалению, в Республики Узбекистан отсутствуют стандарты качества предоставления жилищных и коммунальных услуг. На объектах жилищно-

коммунального хозяйства передовые технологии используются неэффективно, а порой вовсе не применяются.

С учетом современного развития информационно—коммуникационных технологии, уже давно пора внедрять автоматизированные системы управления заявками и качеством услуг, системы диспетчеризации, технологии быстрого обнаружения аварийных участков в инженерных сетях, высокоточные приборы, в том числе узлы учета потребления энергоресурсов и многое другое.

**В связи с этим предлагаю разработать нормативный документ, оценивающий качество работы организаций по управлению жилищным фондом.**

Конечно, фактор удовлетворенности потребителя играет определяющую роль, однако ни одна современная отрасль хозяйства, встроена в рыночную экономику, не может существовать без опоры на систему управляющих стандартов, позволяющих оценить ее конкурентоспособность и обеспечить устойчивое развитие.

Задачей стандартов, регламентирующих качество услуг в сфере жилищно-коммунальных услуг, является формулирование четкого набора услуг и критериев качества, понятного всем участникам этого рынка - собственникам, арендаторам и управляющим компаниям. Решение этой задачи невозможно без повышения качества жилищно-коммунальных услуг и эффективного функционирования предприятий жилищно-коммунального комплекса. Добровольная сертификация жилищно-коммунальных услуг - подтверждение соответствия услуг, оказываемых предприятием жилищно-коммунального хозяйства, требованиям потребителей этих услуг - один из путей повышения качества работ и услуг. Система добровольной сертификации дает возможность любому гражданину, любой организации выбрать для себя в качестве партнеров наиболее надежные предприятия/организации. Предприятиям, прошедшим сертификацию в сфере жилищно-коммунальных услуг, предоставляется преимущество при участии в конкурсах государственного или муниципального заказа. Повышается общая конкурентоспособность и статус организации при осуществлении деятельности в конкурентной среде. После получения сертификата предприятие заносится в единый государственный реестр.

К сожалению, в Узбекистане отсутствуют необходимые законодательные акты, направленные на улучшение прозрачности системы жилищно-коммунальных услуг. Всё, что связано с жилищными и коммунальными услугами для населения, начиная от их предоставления гражданам и заканчивая оплатой, должно быть прозрачным и понятным всем. Граждане должны иметь возможность действительно влиять на этот процесс, а управляющие организации - быть добросовестными и предоставлять качественные услуги. Необходимо подчеркнуть, что в сфере предоставления жилищных и коммунальных услуг не должно быть лишних звеньев, их дробление приводит только к росту тарифов.

В сфере жилищно-коммунальных услуг одной из самых острых проблем остается кадровая. Многие работники нынешних управляющих компаний, начинавшие трудовую деятельность еще в системе советских ЖЭКов, так и не освоили современных методов работы. Такая печальная картина наблюдается на всех уровнях: начиная от неквалифицированного рабочего и заканчивая топ-менеджерами компаний. Имеет место и другая крайность: некоторые предприятия предлагают свои услуги в качестве управляющих компаний, вообще не имея опыта работы в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В семинаре, проведенного 5-6 февраля 2019 года в рамках реализации проекта Pro House «Профессиональное управление жилищным фондом в Казахстане и Узбекистане» в городе Астана (Казахстан), были обсуждены вопросы разработки стандартов для управляющих жильем - квалификационные требования к управляющим жилой недвижимостью на опыте Украины.

Информацией по рассматриваемой теме поделилась с опытом Украины Ольга Максименко, президент Общественного союза «Экспертная Межотраслевая Ассоциация Украины», аудитор EOQ, Европейской организации качества.

Экспертная Межотраслевая Ассоциация Украины (ЭМАУ) – общественный союз, главной целью деятельности которого является формирование профессиональной экспертной среды в Украине.

Учитывая важность и необходимость формирования института профессиональных управляющих недвижимостью, ЭМАУ определило формирование системы подготовки кадров для жилищной сферы и повышения престижности таких специалистов в своих уставных целях приоритетными. ЭМАУ считает, что элементами успешной жилищной политики являются:

- упорядоченное законодательство
- проинформированный и платежеспособный потребитель
- компетентный управляющий.

Стандарты для управляющего в сфере управления недвижимостью делятся на *стандарты деятельности и профессиональные стандарты*.

Особенностями применения серии международных стандартов по менеджменту в сфере управления жильем были отмечены:

Система управления качеством ISO 9001:2015 (ГОСТ ISO 9001:2015) - «Системы управления качеством. Требования»;

Система управления охраной труда ISO 45001:2018 (на замену OHSAS 18001:2007) - «Системы управления профессиональной безопасностью и здоровьем. Требования и руководство по применению»;

Система экологического менеджмента ISO 14001:2015, (ГОСТ ISO 14001:2015) – «Системы экологического управления. Требования и руководство по применению»;

Система управления информационной безопасностью ISO/IEC 27001:2013 (ГОСТ ISO/IEC 27001:2015) «Информационные технологии. Методы защиты. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования.»

Система энергетического менеджмента EN 16001/ISO 50001:2018 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению»;

СОУ ЖКХ 00.01-010:2010 «Стандартизация услуг. Услуги по управлению и содержанию жилищного комплекса. Общие требования.»

СОУ ЖКХ 00.01-011:2010 «Стандартизация услуг. Услуги по управлению и содержанию жилищного комплекса Классификация и состав услуг.»

СОУ ЖКХ 75.11 – 35077234. 0015:2009 «Жилые дома. Правила определения физического износа жилых домов»

В соответствии с Законом Украины «О жилищно-коммунальных услугах» (принят в 2004 г., актуализирован в 2017 г.) для подтверждения соответствия соблюдения требований кодексов устоявшейся практики, стандартов, нормативов, норм, порядков и правил физические и юридические лица – исполнители определенных видов жилищно-коммунальных услуг получают сертификат соответствия качества этих услуг. Данные лица (исполнители) обязаны обеспечивать своевременность и соответствующее качество жилищно-коммунальных услуг согласно законодательству и условиям договора, в том числе путем создания систем управления качеством в соответствии с национальными или международными стандартами.

Исполнитель имеет право создавать системы управления качеством и проводить их сертификацию согласно национальным или международным стандартам аккредитованными органами по сертификации.

Управляющий многоквартирного дома имеет право создавать системы управления качеством и проводить их сертификацию согласно национальным или международным стандартам аккредитованными органами по сертификации.

Концептуальные основы системы профессиональной аттестации - требования к уровню профессионализма повышается именно в тех сферах и профессиях, где уровень риска и тяжесть последствий от предпринятых действий (или бездействия) являются значительными.

Профессиональная аттестация - процедура сертификации персонала на соответствие квалификации кандидата требованиям, предъявляемым к специалисту, который должен осуществлять определенный вид деятельности,

требующей специальных знаний, подготовки, мастерства и опыта для выполнения.

В соответствии с Законом Украины «О жилищно-коммунальных услугах»  
*управляющий – юридическое лицо:*

обязан иметь в штате хотя бы одного наёмного работника, который прошёл

профессиональную аттестацию на соответствие квалификационным  
требованиям по профессии «менеджер (управляющий) жилым домом».

*управляющий - физическое лицо (предприниматель):*

обязан самостоятельно пройти профессиональную аттестацию или иметь

в

штате по трудовому договору договором хотя бы одного наёмного  
работника, который прошёл профессиональную аттестацию на  
соответствие

квалификационным требованиям по профессии «менеджер  
(управляющий)  
жилым домом».

Элементами системы профессиональной аттестации являются:

на соответствие чему?

- Квалификационным требованиям, профессиональным стандартам;  
кого?
- Специалиста: его умения, знания, навыки, образование, опыт;  
по какой процедуре?
- Стандарты относительно процедур оценивания.

В этом направлении первоочередными шагами являются:

определение базовых квалификационных требований к профессии  
«менеджер (управляющий)» его квалификационных уровней и изложения их в  
профессиональном стандарте;

формирование и содействие работе группы разработчиков  
профессиональных стандартов «Межотраслевого совета по разработке  
профессиональных стандартов и профессиональных квалификаций в сфере  
предоставления жилищно-коммунальных услуг»;

соблюдение процедур валидации (согласование, одобрение)  
профессионального стандарта, его утверждения и регистрации в  
уполномоченных на это органах.

Для решения данных вопросов необходимо:

в рамках Координационного совета создать Комитет по вопросам профессиональных и образовательных стандартов, который должен координировать работу с группой разработчиков стандартов («Межотраслевого совета по разработке профессиональных стандартов и профессиональных квалификаций в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг»);

обнародовать и «зафиксировать» существующие квалификационные требования к профессии «менеджер (управляющий) жилого дома» как, на соответствие которым органы по сертификации персонала должны осуществлять профессиональную аттестация;

разработать рекомендации по квалификационным уровням в профессии «менеджер (управляющий) жилого дома»;

разработать проект профессионального стандарта к профессии «менеджер (управляющий)» в соответствии с Методикой разработки профессиональных стандартов.

обеспечить процедуру валидации профессиональных стандартов, их утверждения и регистрации в уполномоченных на это органах.

Постановление Кабинета Министров Украины от 31 мая 2017 года № 373 утвержден Порядок разработки и утверждения профессиональных стандартов. Данным постановлением дано поручение разработать и утвердить Методику разработки профессиональных стандартов с участием Общего представительского органа стороны работодателей на национальном уровне и Общего представительского органа репрезентативных всеукраинских объединений профсоюзов на национальном уровне, а также информировать Министерство образования и науки о введении в действие профессиональных стандартов для разработки образовательных стандартов на компетентной основе.

Выводы:

1. В Законе Республики Узбекистан «Об управлении многоквартирными домами» предусмотрен, что для оказания услуг по управлению многоквартирными домами в управляющей организации необходимо наличие штата не менее двух специалистов по управлению многоквартирным домом, имеющих соответствующий квалификационный сертификат, либо наличие у индивидуального предпринимателя квалификационного сертификата.

2. Классификатор основных должностей служащих и профессий рабочих необходимо пересмотреть в наличии профессии управляющего многоквартирными домами, в целях установления требований к данной специальности.



3. Необходимо разработать и внедрить стандарты управления многоквартирными домами на основе международных стандартов ISO.

