

Ю.Я. Аксаметова

Y.Y. Aksametova

Пермский национальный исследовательский политехнический университет
Perm National Research Polytechnic University

АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ МЕТОДИК ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОВАРИЩЕСТВ СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЬЯ

ANALYSIS OF KEY PERFORMANCE INDICATORS OF THE HOMEOWNERS ASSOCIATIONS

Рассмотрены существующие методики оценки эффективности деятельности товариществ собственников жилья, а также проанализирована новая технология – сбалансированная система показателей. Объектом исследования выступают товарищества собственников жилья, создаваемые для управления общей собственностью в жилых домах. Предлагается собственная модель на основе синтеза существующих методик, а также с учетом практической деятельности товариществ собственников жилья.

Existing methods of homeowners associations' performance assessment and new technology – Balanced Scorecard are analyzed in this study. The object of the research is homeowners associations established for managing joint property in dwelling houses. The author suggests her own model based on the synthesis of existing methods and with regard to practical activity of homeowners associations.

Ключевые слова: товарищества собственников жилья, некоммерческие организации, показатели эффективности деятельности, критерии оценки деятельности, методика оценки эффективности.

Keywords: homeowners associations, non-profit-making organization, Key Performance Indicators, criteria of evaluation activity, methods of performance assessment.

Действующим законодательством предусмотрена обязанность собственников жилья выбрать один из трех возможных способов управления многоквартирным домом: управляющая компания (УК); непосредственное управление; товарищество собственников жилья (ТСЖ), жилищный кооператив (ЖК) или иной специализированный потребительский кооператив (СПК). Жилье само по себе не является самообеспечивающейся системой и требует грамотной и эффективной эксплуатации, т.е. своевременного предоставления жилищных и коммунальных услуг нормативного качества.

ТСЖ – это способ управления, организационно-правовая форма, которая дает наибольшие возможности согласования интересов множества собствен-

ников. По закону ТСЖ признается некоммерческая организация (НКО), объединение собственников помещений в многоквартирном доме для совместного управления комплексом недвижимого имущества в многоквартирном доме [1]. Особенность ТСЖ как института заключается в том, что ТСЖ не может предоставить услугу собственнику, потому что в этих отношениях должно быть два субъекта. А собственник не может выделить в натуре ту часть долевого имущества, которую нужно обслужить. Вот почему собственники принимают решение объединиться для управления долевым имуществом.

В экономической литературе под эффективностью (результативностью) деятельности организации понимают соотношение между результатом и затратами или ресурсами, которые этот результат вызвали [2]. Важнейшим экономическим результатом деятельности предприятия является получение максимальной прибыли на вложенный капитал [3]. НКО, в том числе и ТСЖ, отличаются от коммерческих предприятий отсутствием собственников и условием нераспределения прибыли. Все это осложняет поиск достаточно простых, естественных и отвечающих природе некоммерческой деятельности принципов оценки эффективности ТСЖ.

Цель работы – анализ параметров эффективности деятельности ТСЖ и формирование собственной системы показателей эффективности деятельности ТСЖ. Объектом исследования являются ТСЖ г. Перми. Предмет исследования – система показателей эффективности деятельности ТСЖ.

В экономической литературе много работ посвящено эффективности деятельности предприятий, критериям такой эффективности. В монографии Т.С. Бажаевой, Н.В. Исаевой приводится перечень факторов, оказывающих влияние на развитие и эффективность деятельности некоммерческих организаций, среди которых авторы выделяют гражданско-правовые, институциональные, экономические, коммуникационные, эксплуатационные и социальные группы факторов [4]. Проблемы эффективности деятельности ТСЖ исследовались в работах ученых Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» Е.И. Борисовой, Л.И. Полищук. В результате исследования ученые пришли к выводу о наличии двух факторов эффективности ТСЖ: состояние материального актива, который зависит от года постройки дома, и специфический социальный капитал, показателями которого являются сложившиеся социальные связи в сообществе жильцов, нормы доверия, взаимопомощи и сотрудничества, различия между жильцами по социальному статусу и экономическому положению [5]. Однако указанный подход достаточно узок, он не отражает все стороны деятельности ТСЖ.

Решением правления государственной корпорации Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства утверждена методика оценки эффективности деятельности УК, ТСЖ, ЖК и иных СПК [6]. Согласно мето-

дике оценка эффективности деятельности организаций, управляющих жилищным фондом, осуществляется по пяти основным направлениям: масштаб деятельности, финансовая устойчивость, эффективность, репутация, прозрачность.

В отличие от УК, которые могут управлять сразу несколькими многоквартирными домами, ТСЖ создаются в каждом отдельном доме, поэтому ТСЖ не может оцениваться по такому критерию, как масштабность. Репутация также в большей степени касается УК, так как собственники, выбирая УК как способ управления, могут ориентироваться на репутацию УК на рынке жилищных и коммунальных услуг. В ТСЖ же репутация важна только для собственников помещений в конкретном многоквартирном доме. Таким образом, из предложенной методики подходящими критериями оценки деятельности ТСЖ будут являться финансовая устойчивость, эффективность, прозрачность.

По поручению губернатора Министерство энергетики и ЖКХ Пермского края разработало критерии оценки деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами на территории Прикамья. Критерии составлены на основе федеральных и краевых нормативных документов и включают в себя следующие 9 показателей:

1) наличие договоров поставки ресурсов с ресурсоснабжающими организациями (РСО) по всем видам ресурсов с учетом обязательного «расщепления» платежей граждан за предоставленные жилищно-коммунальные услуги;

2) заключение договоров управления многоквартирными домами по форме, разработанной министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Пермского края;

3) отклонение объема коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды, в расчете на 1 м² общей площади жилого помещения от установленного предельного объема коммунальных услуг на общедомовые нужды;

4) наличие приборов учета и узлов учета поставки и потребления ресурсов и начисление платы гражданам за потребленные коммунальные услуги только в соответствии с данными показаний общедомовых приборов учета (при наличии технической возможности установки таких приборов учета);

5) размещение достоверной информации, подлежащей раскрытию организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, с соблюдением стандарта раскрытия информации, утвержденного постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 г. № 731;

6) наличие актуализированной технической документации многоквартирного дома, согласованной с советом многоквартирного дома;

7) наличие заключения Инспекции государственного жилищного надзора Пермского края о правомерности выбора организации, осуществляющей управление многоквартирными домами, собственниками помещений в многоквартирном доме;

8) наличие соглашения между организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, либо их объединениями и органами местного самоуправления об обмене и представлении информации об эффективности управления многоквартирными домами и его исполнение;

9) применение основных требований примерной формы платежного документа при начислении платы за содержание и ремонт жилого помещения и предоставленные коммунальные услуги, утвержденной Приказом Минрегионразвития России от 19.09.2011 г. № 454 [7].

Целью рейтингов на основе данных критериев является создание источника информации для потребителей об управляющих организациях на рынке жилищных услуг, поэтому эти критерии отражает лишь одну сторону понятия эффективности деятельности ТСЖ. На практике соответствие ТСЖ всем критериям не будет свидетельствовать о результативности их деятельности. Указанные критерии в совокупности будут отражать два параметра, указанных в методике Фонда содействия ТСЖ, – прозрачность и, частично, репутацию. Например, на практике встречаются дома, где отношения с поставщиками коммунальных услуг не оформлены письменными договорами, однако фактически поставка ресурсов происходит в отлаженном режиме. И наоборот, значительное количество ТСЖ направляют в РСО заявку на заключение договора, однако высланный РСО проект договора не соотносится с требованиями ТСЖ, поэтому договор остается подписанным с учетом протокола разногласий, который в полном объеме РСО не согласуется.

Из указанных критериев, используемых при оценке деятельности ТСЖ, мы считаем пункт о приборах учета и о размещении достоверной информации, подлежащей раскрытию организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, с соблюдением стандарта раскрытия информации.

Интересно рассмотреть сравнительно новую технологию – сбалансированную систему показателей (Balanced Scorecard, BSC), которая разработана на основе исследования, проведенного в начале 1990-х гг. профессором Harvard Business School Робертом Капланом и президентом консалтинговой фирмы Renaissance Solutions Дэвидом Нортоном. Исследование проводилось с целью выявить новые способы повышения эффективности деятельности и достижения целей бизнеса. Суть этой системы коротко формулируется двумя основными положениями: 1) одних финансовых показателей недостаточно для того, чтобы полностью и всесторонне описать состояние предприятия, их нужно дополнить другими показателями; 2) данная система показателей может быть использована не просто как комплексный индикатор состояния предприятия, а как система управления.

Основная структурная идея BSC состоит в том, чтобы сбалансировать систему показателей, разделив их на четыре группы:

1. Традиционные финансовые показатели. Собственника всегда в первую очередь будут интересовать показатели финансовой отдачи на вложенные средства, поэтому сбалансированная система должна начинаться (в классификации) и заканчиваться (в конечной оценке) финансовыми показателями.

2. Внешнее окружение предприятия, его отношения с клиентами. Основными фокусами внимания выступают: способность предприятия к удовлетворению клиента; способность предприятия к удержанию клиента; способность приобретения нового клиента; доходность клиента; объем рынка; рыночная доля в целевом сегменте.

3. Внутренние процессы предприятия: инновационный процесс; разработка продукта; подготовка производства; снабжение основными ресурсами; изготовление, сбыт, послепродажное обслуживание.

4. Способность предприятия к обучению и росту [8].

Эта теория охватывает все перечисленные до нее критерии, а также дополняет их. Считаем необходимым произвести разработку критериев деятельности ТСЖ на основе вышеуказанных четырех групп показателей, ориентирував их на деятельность ТСЖ на рынках жилищных и коммунальных услуг, а также дополнив таким элементом, как социальный капитал.

Таким образом, результаты анализа критериев эффективности деятельности ТСЖ можно представить в следующем виде:

1. *Финансовые показатели:* прибыль от деятельности по управлению; просроченная задолженность жителей за услуги (работы) по управлению; просроченная задолженность жителей за предоставленные коммунальные услуги; просроченная задолженность организации перед поставщиками ресурсов; чистые активы (капитал).

2. *Внутренние процессы предприятия:* объем выполненных работ по ремонту и модернизации; объем выполненных работ по благоустройству; объем привлеченных на ремонт, модернизацию и благоустройство средств; объем потребляемых ресурсов согласно показаниям общедомовых приборов учета; объем ресурсов, потребляемых на общедомовые нужды; размер доходов, полученных от использования общего имущества дома; размер взысканной просроченной задолженности жителей за услуги (работы) по управлению; размер взысканной просроченной задолженности жителей за коммунальные услуги.

3. *Внешнее окружение предприятия:* наличие договоров поставки ресурсов с ресурсоснабжающими организациями по всем видам ресурсов с учетом обязательного «расщепления» платежей граждан за предоставленные жилищно-коммунальные услуги; наличие приборов учета и узлов учета поставки и потребления ресурсов и начисление платы гражданам за потребленные

коммунальные услуги только в соответствии с данными показаний общедомовых приборов учета (при наличии технической возможности установки таких приборов учета); выплаты по искам собственников и жильцов; выплаты по искам ресурсоснабжающих организаций; количество случаев привлечения организации к административной ответственности.

4. *Способность предприятия к обучению и росту*: люди с их способностями, навыками и мотивацией; информационные системы, позволяющие предоставлять критическую информацию в режиме реального времени; организационные процедуры, обеспечивающие взаимодействие между участниками процесса и определяющие систему принятия решения

5. *Социальный капитал*: сложившиеся социальные связи в сообществе жильцов, нормы доверия, взаимопомощи и сотрудничества, различия между жильцами по социальному статусу и экономическому положению, социальная активность жильцов, потребительская культура, коммуникабельность руководства ТСЖ, текучесть кадров (увольнения).

Указанные выше составляющие являются вариантом набора критериев. Не существует такой теоремы, которая могла бы доказать, что эти составляющие достаточны. В любом случае, оценка эффективности деятельности организаций в сфере управления многоквартирными домами, в частности ТСЖ, несет важную информацию о положении дел внутри организаций и о состоянии окружающей их институциональной среды. Оценка эффективности повышает прозрачность и подотчетность ТСЖ, представляет объективную картину положения дел в жилищно-коммунальном секторе.

Список литературы

1. Жилищный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 29.12.2004 г. № 189-ФЗ (ред. от 29.06.2012 г.). Доступ через справ.-правовую систему «КонсультантПлюс».

2. Макарова С.А. Экономика фирмы. – М.: Мировая экономика, 2007. – 176 с.

3. Экономика предприятий (Ч. I): учеб. пособие / П.Ф. Парамонов, В.В. Бут, Г.Н. Барсукова, И.Е. Халявка / Кубан. гос. аграр. ун-т. – Краснодар, 2008. – 331 с.

4. Бажаева Т.С., Исаев Н.В. Совершенствование системы управления в некоммерческих организациях ЖКХ: монография / Санкт-Петерб. гос. ун-т сервиса и экономики. – СПб., 2011. – 167 с.

5. Борисова Е.И., Пересецкий А.А., Полищук Л.И. Анализ эффективности некоммерческих ассоциаций методом стохастической границы (на примере товариществ собственников жилья) [Электронный ресурс] // Прикладная

эконометрика. – 2010. – № 4. – URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/analiz-efektivnosti-nekommercheskih-assotsiatsiy-metodom-stohasticheskoy-granitsy-na-primere-tovarischestv-sobstvennikov-zhilya-1> (дата обращения: 27.10.2013).

6. Государственная корпорация Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства [Электронный ресурс]. – URL: http://www.fondgkh.ru/finance/index.html?__prv=1 (дата обращения: 28.10.2013).

7. В Пермском крае УК оценят по девяти параметрам [Электронный ресурс] // Российская газета. – URL: <http://www.rg.ru/2013/05/15/reg-pfo/perm-reiting.html> (дата обращения: 28.10.2013).

8. Каплан Р.С., Нортон Д.П. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию: пер. с англ. – М., 2003. – 304 с.

Получено 1.02.2014

Аксаметова Юлия Ямилевна – магистрант, ПНИПУ, ГумФ, гр. Э-12м,
e-mail: khusainova.yuliya@yandex.ru.