

УДК 332.8:338.46

Л. С. ГАТИНА,

аспирант,

В. В. ЛЕВШИНА,

доктор технических наук, профессор,

Ю. А. БЕЗРУКИХ,

кандидат экономических наук, доцент

Сибирский государственный технологический университет, г. Красноярск, Россия

ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБСЛУЖИВАЮЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Цель: определить группу факторов, влияющих на качество услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства.

Методы: в работе применялись методы системного анализа и синтеза, экономико-статистического анализа.

Результаты: используя статистические методы анализа, определена группа образующих факторов, учет которых необходим в процессе разработки стратегии развития рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства, цель которой состоит в повышении уровня обеспеченности населения России качественными услугами обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства.

Научная новизна: выделены индикаторы качества жилищных услуг, сформированные под воздействием социально-экономических факторов. При анализе данных матрицы межфакторного влияния из них выделены те, которые по результатам расчетов оказывают наибольшее влияние на уровень развития рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства.

Практическая значимость: заключается в возможности использования результатов оценки для выработки мероприятий по повышению качества услуг организаций ЖКХ.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство; обслуживающая организация; услуги; качество услуг; рынок услуг; индикаторы качества услуг; факторы; оценка.

Введение

К. Н. Савин указывает, что уровень качества услуг жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) различен на рынке услуг, но потребителю (покупателю) за неимением времени и опыта крайне сложно определить этот уровень в момент покупки. Кроме того, он не знает предыстории предлагаемой ему услуги ЖКХ и обладает меньшей, чем продавец, информацией о качестве услуг [1, с. 10]. Поэтому важным становится процесс разработки эффективной стратегии развития рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства, что требует определения совокупности всех факторов, оказывающих воздействие на качество.

Результаты исследования

Исследуя данный вопрос, мы пришли к выводу, что ученые, пытаясь найти причины изменения состояния рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства, исследуют различные зависимости влияющих факторов [1, 2, 3, 4, 5]. Например, Н. В. Стариков отмечает, что, как правило, удовлетворенность качеством предоставления услуг ЖКХ выше в районах новой застройки и ниже в

районах старой застройки [2]. К. Н. Феноменов приводит факторы эффективности управления качеством жилищно-коммунальных услуг. В частности, среди научно-технических факторов – возраст зданий, инженерных сетей, лифтов и другого оборудования; степень износа и др., среди организационно-экономических – стаж персонала, численность работников и другие показатели; чистая прибыль и др. [3]. Л. В. Акифьева на основе проведенного исследования, представленного в диссертационной работе [4], провела систематизацию факторов внутренней и внешней среды, влияющих на качество предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ) в современных условиях. Среди внутренних финансовых факторов она выделяет соотношение дебиторской и кредиторской задолженности, финансовый результат деятельности (прибыли, убытки) и др., среди внешних экономических – доходы населения и его платежеспособность и др. [4].

Важно заметить, что услуги ЖКХ представляют собой различные виды деятельности, работу жилищно-коммунального хозяйства, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший продукт, но изменяется качество уже имеюще-

гося, созданного продукта. Поэтому для частных компаний необходимо следить за удовлетворенностью своих потребителей и вовремя принимать меры по улучшению качества обслуживания [5].

Апробация И. О. Сорокиной [6] предлагаемой методики комплексной оценки влияния социально-экономических факторов на качество услуг, предоставляемых обслуживающей организацией жилищно-коммунального хозяйства, была проведена нами на примере обслуживающей организации ООО «Сантехника-сервис».

Мы выделили следующие индикаторы, оценивающие качество жилищных услуг:

- показатель чистой прибыли, тыс. руб.;
- показатель фактической оплаты населением жилищно-коммунальных услуг (собираемость), %;
- показатель среднемесячной заработной платы работников ЖКХ, руб.;
- показатель уровня износа коммунальной инфраструктуры, %.

Каждый из перечисленных индикаторов качества жилищных услуг формируется под воздействием ряда социально-экономических факторов. При выборе факторов мы руководствовались трудами отечественных ученых-экономистов [7–15], которые осуществляли попытки определения зависимости факторов качества жилищных услуг (табл. 1).

Для выявления связи между индикаторами жилищных услуг и указанными в табл. 1 факторами их качества проведем математические расчеты и статистический анализ, что позволит нам определить степень связи влияющих на качество жилищных услуг факторов и ее направление (прямая/обратная). При оценке мы исходили из стандартных условий оценки коэффициента корреляции (формула 1): если $|r| = 0 - 0,15$, связь отсутствует; $|r| = 0,3 - 0,4$, связь умеренная; $|r| = 0,4 - 0,6$, связь средняя; $|r| = 0,7 - 0,8$, связь хорошая; $|r| > 0,8$, связь очень хорошая, зависимость близка к линейной. Знак «+» говорит о наличии прямой связи, «-» обратной. Для расчетов нами использовались социально-экономические показатели развития г. Лесосибирска за 10 лет (2005–2014 гг.), представленные администрацией города, показатели работы обслуживающей организации ООО «Сантехника-сервис», управляющей организации ООО «Ваш партнер+», что позволит считать полученные в процессе расчета результаты научно обоснованными.

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n ((x - \bar{x}) \times (y - \bar{y}))}{\sqrt{(\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2) \times (\sum_{i=1}^n (y - \bar{y})^2)}}. \quad (1)$$

Приведем расчеты коэффициента корреляции. Например, нами было определено, что связь между чистой прибылью и дебиторской задолженностью отсутствует (табл. 2).

Таблица 1

Факторы социально-экономического развития региона, влияющие на качество услуг, предоставляемых обслуживающей организацией жилищно-коммунального хозяйства*
(Factors of social-economic development of a region, influencing the quality of services rendered by a housing and communal organization)

Индикатор жилищных услуг	Фактор, оказывающий воздействие на качество жилищных услуг (индикатор)
Показатель чистой прибыли, тыс. руб.	Дебиторская задолженность, тыс. руб.
	Кредиторская задолженность, тыс. руб.
Показатель фактической оплаты населением жилищно-коммунальных услуг (собираемость), %	Отношение тарифа на ЖКУ для населения к фактическим затратам, %
	Интегральный показатель аварийности (на 100 км сетей)
	Среднедушевой денежный доход населения, руб.
Показатель среднемесячной заработной платы работников ЖКХ, руб.	Число неявок на работу, дней
	Число принятых на работу, чел.
	Число уволенных, чел.
Показатель уровня износа коммунальной инфраструктуры, %	Интегральный показатель аварийности (на 100 км сетей)
	Возраст зданий, лет

* Источник: составлено авторами.

Таблица 2

Оценка связи между чистой прибылью (x) и дебиторской задолженностью (y)*
(Estimating the connection between net profit (x) and debts (y))

Показатель	Год						Коэффициент корреляции r
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
x	419,00	314,00	30,00	1 167,00	166,00	589,00	r = 0,14 (связь отсутствует)
y	1 303,00	926,00	1 261,00	3 291,00	5 449,00	2 347,00	

* Источник: составлено авторами.

Анализ полученных результатов показал наличие крайне слабой связи между исследуемыми переменными, что позволяет судить о том, что дебиторская задолженность не оказывает заметного влияния на объемы чистой прибыли.

Проведем оценку связи между чистой прибылью и кредиторской задолженностью (табл. 3).

Расчет показал, что связь между переменными присутствует и характеризуется как «хорошая», что позволяет судить о том, что при росте объемов кредиторской задолженности наблюдается заметный рост объемов чистой прибыли в регионе.

Следующим индикатором, оценивающим рынок услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства, является «фактическая оплата населением жилищно-коммунальных услуг (собираемость)». Мы определили, что одним из факторов, влияющих на величину данного индикатора, является отношение тарифа на ЖКУ для населения к фактическим затратам. Проведем оценку связи между индикатором и данным фактором (табл. 4).

Проведем оценку связи между фактической оплатой населением жилищно-коммунальных услуг (собираемостью) и интегральным показателем аварийности (табл. 5).

Расчеты показали наличие прямых очень хороших связей между переменными, что позволяет учитывать данные факторы как важные при разработке механизмов, стимулирующих развитие рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства в регионе.

Как видим из табл. 6, присутствует прямая средняя связь между показателями. Следовательно, можно утверждать, что с ростом среднедушевых денежных доходов населения объем фактической оплаты населением жилищно-коммунальных услуг (собираемость) растет.

Следующим индикатором, оценивающим рынок услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства, является среднемесячная заработная плата работников ЖКХ. Рассмотрим влияние некоторых факторов на данный индикатор (табл. 7, 8, 9).

Таблица 3

**Оценка связи между чистой прибылью (x) и кредиторской задолженностью (y)*
(Estimating the connection between net profit (x) and credits (y))**

Показатель	Год						Коэффициент корреляции r
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
x	419,00	314,00	30,00	1 167,00	166,00	589,00	$r = 0,66$ (связь хорошая, прямая)
y	2 735,00	2 219,00	1 941,00	5 273,00	4 677,00	3 665,00	

* Источник: составлено авторами.

Таблица 4

**Оценка связи между фактической оплатой населением жилищно-коммунальных услуг (собираемостью) (x) и отношением тарифа на ЖКУ для населения к фактическим затратам (y)*
(Estimation of connection between actual payments by the population for housing and communal services (x) and the ratio between tariffs and actual costs (y))**

Показатель	Год										Коэффициент корреляции r
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	83,00	93,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	$r = 0,99$ (связь очень хорошая, прямая)
y	102,40	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50	

* Источник: составлено авторами.

Таблица 5

**Оценка связи между фактической оплатой населением жилищно-коммунальных услуг (собираемостью) (x) и интегральным показателем аварийности (y)*
(Estimation of connection between actual payments by the population for housing and communal services (x) and the integral indicator of accident rate (y))**

Показатель	Год										Коэффициент корреляции r
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	83,00	93,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	$r = 0,92$ (связь очень хорошая, прямая)
y	0	5,30	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	

* Источник: составлено авторами.

Таблица 6

Оценка связи между фактической оплатой населением жилищно-коммунальных услуг (собираемостью) (x) и среднедушевыми денежными доходами населения (y)*
(Estimation of connection between actual payments by the population for housing and communal services (x) and the average income of the population per capita (y))

Показатель	Год										Коэффициент корреляции r
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	83,00	93,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	95,00	$r = 0,57$ (связь средняя, прямая)
y	6695,00	7404,00	9470,00	12690,00	13667,13	15386,46	17187,58	18887,47	20805,96	22881,00	

* Источник: составлено авторами.

Таблица 7

Оценка связи между среднемесячной заработной платой работников ЖКХ (x) и числом неявок на работу (y)*
(Estimation of the connection between average monthly salary of the personnel of housing and communal services organization (x) and the number of failures to come to work (y))

Показатель	Год										Коэффициент корреляции r
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	12 974,55	14 140,67	15 924,20	16 917,49	18 631,60	18 940,80	20 334,40	20 902,79	22 531,79	23 801,36	$r = -0,33$ (связь обратная)
y	1 260,00	1 271,00	1 074,00	1 137,00	1 060,00	1 446,00	1 560,00	1 170,00	936,00	890,00	

* Источник: составлено авторами.

Таблица 8

Оценка связи между среднемесячной заработной платой работников ЖКХ (x) и числом принятых на работу (y)*
(Estimation of the connection between average monthly salary of the personnel of housing and communal services organization (x) and the number of the hired personnel (y))

Показатель	Год										Коэффициент корреляции r
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	12 974,55	14 140,67	15 924,20	16 917,49	18 631,60	18 940,80	20 334,40	20 902,79	22 531,79	23 801,36	$r = -0,25$ (связь обратная)
y	40,00	28,00	35,00	19,00	24,00	21,00	29,00	30,00	39,00	21,00	

* Источник: составлено авторами.

Таблица 9

Оценка связи между среднемесячной заработной платой работников ЖКХ (x) и числом уволенных (y)*
(Estimation of the connection between average monthly salary of the personnel of housing and communal services organization (x) and the number of the fired personnel (y))

Показатель	Год										Коэффициент корреляции r
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	12 974,55	14 140,67	15 924,20	16 917,49	18 631,60	18 940,80	20 334,40	20 902,79	22 531,79	23 801,36	$r = -0,10$ (связь обратная)
y	20,00	28,00	29,00	27,00	25,00	19,00	27,00	14,00	32,00	21,00	

* Источник: составлено авторами.

Анализ полученных результатов показал наличие крайне слабой связи между исследуемыми переменными, что позволяет судить о том, что факторы, представленные выше, не оказывают заметного влияния на размер среднемесячной заработной платы работников ЖКХ.

Последним индикатором, принятым в исследовании, является «уровень износа коммунальной инфраструктуры», который формируется под воздействием ряда движущих рыночных сил. Для примера рассчитаем зависимость уровня износа коммунальной инфраструктуры от интегрального показателя аварийности. Интегральный показатель аварийности

составляет число аварий в регионе на 100 км сетей (табл. 10).

Расчет показал наличие прямой умеренной связи, что позволяет судить о том, что при некотором увеличении интегрального показателя аварийности будет наблюдаться рост уровня износа коммунальной инфраструктуры (табл. 11).

Анализ полученных данных позволяет говорить о наличии очень хорошей связи между переменными, что позволяет учитывать данный фактор как важный при разработке механизмов, стимулирующих развитие рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства в регионе.

Таблица 10

**Оценка связи между уровнем износа коммунальной инфраструктуры (x)
и интегральным показателем аварийности (y)***
(Estimation of connection between the level of deterioration of communal infrastructure (x)
and the integral indicator of accident rate (y))

Показатель	Год										r (коэф. коррел.)
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	47,30	47,30	47,30	47,50	47,50	47,70	47,70	47,70	49,40	49,40	r = 0,36 (связь умеренная, прямая)
y	0	5,30	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	13,00	

* Источник: составлено авторами.

Таблица 11

Оценка связи между уровнем износа коммунальной инфраструктуры (x) и возрастом зданий (y)*
(Estimation of connection between the level of deterioration of communal infrastructure (x)
and the age of buildings (y))

Показатель	Год										r (коэф. коррел.)
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
x	47,30	47,30	47,30	47,50	47,50	47,70	47,70	47,70	49,40	49,40	r = 0,82 (связь очень хорошая, прямая)
y	28,00	29,00	30,00	31,00	32,00	33,00	34,00	35,00	36,00	37,00	

* Источник: составлено авторами.

Обобщая полученные в процессе расчетов результаты, мы выявили межфакторные связи, оказывающие воздействие на рынок услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства (табл. 12).

Таблица 12

Оценка связи между факторами социально-экономического развития региона и индикаторами рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства*
(Estimating the connection between the factors of social-economic development of a region and the indicators of services rendered by a housing and communal organization)

Индикатор рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства / фактор социально-экономического развития региона	
Индикатор чистой прибыли, тыс. руб. Прямая связь (рост фактора – рост чистой прибыли): Дебиторская задолженность, тыс. руб. (r = 0,14) Кредиторская задолженность, тыс. руб. (r = 0,66)	Индикатор фактической оплаты населением жилищно-коммунальных услуг (собираемость), % Прямая связь: Отношение тарифа на ЖКУ для населения к фактическим затратам, % (r = 0,99) Интегральный показатель аварийности (на 100 км сетей) (r = 0,92) Среднедушевой денежный доход населения, руб. (r = 0,57)
Индикатор среднемесячной заработной платы работников ЖКХ, руб. Обратная связь (рост фактора – снижение заработной платы): Число неявок на работу, дней (r = -0,33) Число принятых на работу, чел. (r = -0,25) Число уволенных, чел. (r = -0,10)	Индикатор уровня износа коммунальной инфраструктуры, % Прямая связь: Интегральный показатель аварийности (на 100 км сетей) (r = 0,36) Возраст зданий, лет (r = 0,82)

* Источник: составлено авторами.

С помощью представленных в табл. 12 данных коэффициентов корреляции можно оценить наличие связи между переменными, но нет возможности судить о силе их влияния, что не позволяет выбрать те факторы, которые оказывают образующее влияние, поскольку корреляционный анализ является одним из методов статистического анализа взаимозависимости нескольких признаков. Для достижения целей исследования проведем расчет коэффициента детерминации (R^2), который позволит решить данную проблему. Квадрат коэффициента корреляции носит название коэффициента детерминации, который показывает долю вариации результативного признака, объясненную вариацией факторного признака. При применении коэффициента детерминации мы имеем дело только с двумя исходами: при наличии зависимости коэффициент детерминации выше 0,5, отсутствии зависимости – коэффициент детерминации менее 0,5. Для расчета коэффициента детерминации мы учитывали только факторы, с индикатором рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства более 0,5 ($r > \pm 0,5$), т. е. влияние по шкале корреляционной связи оценивается как среднее и выше.

Для оценки воздействия каждого из факторов построим таблицу влияния показателей социально-экономического развития региона на рынок услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства (табл. 13).

Таблица 13

Влияние факторов социально-экономического развития региона на рынок услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства*
(Influence of factors of social-economic development of a region on the services market by a housing and communal organization)

Показатели развития рынка	Рынок услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства			
	Чистая прибыль, тыс. руб.	Фактическая оплата населением жилищно-коммунальных услуг (собираемость), %	Среднемесячная заработная плата работников ЖКХ, руб.	Уровень износа коммунальной инфраструктуры, %
Среднедушевой денежный доход населения, руб.		Связь хорошая $R^2 = 0,32$		
Возраст зданий, лет				Связь очень хорошая $R^2 = 0,67$
Дебиторская задолженность, тыс. руб.	Связь незаметная			
Кредиторская задолженность, тыс. руб.	Связь хорошая $R^2 = 0,44$			
Отношение тарифа на ЖКУ для населения к фактическим затратам, %		Связь очень хорошая $R^2 = 0,98$		
Интегральный показатель аварийности (на 100 км сетей)		Связь очень хорошая $R^2 = 0,85$		
Число неявок на работу, дней	Связь незаметная			
Число принятых на работу, чел.	Связь незаметная			
Число уволенных, чел.	Связь незаметная			

* Источник: составлено авторами.

Анализируя данные матрицы межфакторного влияния, выделим по результатам расчетов, оказывающие наибольшее влияние на уровень развития рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства:

- возраст зданий, лет;
- отношение тарифа на ЖКУ для населения к фактическим затратам, %;
- интегральный показатель аварийности (на 100 км сетей).

Выводы

Таким образом, используя статистические методы анализа, мы определили группу образующих факторов, учет которых необходим в процессе разработки стратегии развития рынка услуг обслуживающей ор-

ганизации жилищно-коммунального хозяйства, цель которой состоит в повышении уровня обеспеченности населения России качественными услугами обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства.

При анализе данных межфакторного влияния из них выделены те, которые по результатам расчетов оказывают наибольшее влияние на уровень развития рынка услуг обслуживающей организации жилищно-коммунального хозяйства.

Список литературы

1. Савин К.Н. Институциональные резервы повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Тамбов, 2004. 18 с.
2. Стариков Н.В. Социологическая оценка качества предоставления жилищно-коммунальных услуг в городском округе // Социология и политология. 2012. Вып. 1. Т. 3. С. 4–9.
3. Феноменов К.Н. Механизм повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства в условиях экономии ресурсов (на примере Санкт-Петербурга): автореф. дис. ... канд. экон. наук. Спб., 2012. 27 с.
4. Акифьева Л.В. Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг населению: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Княгинино, 2013. 24 с.
5. Сафронова Н.Б., Урубков А.Р. Моделирование влияния удовлетворенности услугами ЖКХ на повышение эффективности работы управляющих организаций // Механизация строительства. 2013. № 5. С. 30–33.
6. Сорокина И.О. Оценка влияния социально-экономических факторов на развитие рынка жилья в Самарской области // Финансовый менеджмент. 2014. № 1. С. 90–99.
7. Соломатова Н.А. Повышение качества предоставления жилищно-коммунальных услуг: автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2011. 23 с.
8. Агитаев Е.В. Повышение качества и доступности жилищно-коммунальных услуг: автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2013.
9. Савина И.А. Моделирование системы управления качеством в ЖКХ. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. 88 с.
10. Безруких Ю. А., Левшина В.В. Формирование системы менеджмента качества управляющей организации жилищно-коммунального хозяйства. Красноярск: СибГТУ, 2011. 92 с.
11. Тваури Р.Г., Чмышенко Е.Г. Повышение качества услуг жилищно-коммунального хозяйства // Вестник ОГУ. 2014. № 8 (169). С. 37–42.
12. Савин К.Н. Анализ теории и практики реформирования жилищно-коммунального комплекса России: монография / науч. ред. д-р экон. наук Б.И. Герасимов. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. 172 с.

13. Кобилев А.Г., Кирнев А.Д., Рудой В.В. Муниципальное управление и социальное планирование в муниципальном хозяйстве: учеб. пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2013. 494 с.
14. Матвиенко Д.А. Экономико-математическая модель и комплексная методика компромиссного тарифообразования в жилищно-коммунальном хозяйстве: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Краснодар, 2013. 25 с.
15. Афанасьев Н.Е. Повышение качества управления жилым фондом на основе механизма общественной самоорганизации контроля: дис. ... канд. экон. наук. М., 2012. 171 с.

В редакцию материал поступил 15.12.14

© Гатина Л. С., Левшина В. В., Безруких Ю. А., 2015

Информация об авторах

Гатина Люция Саатовна, аспирант кафедры управления качеством и математических методов экономики, Сибирский государственный технологический университет

Адрес: 660049, г. Красноярск, пр. Мира, 82, тел.: (391) 266-03-8

E-mail: GatinaLutsiya@mail.ru

Левшина Виолетта Витальевна, доктор технических наук, профессор, заведующий кафедрой управления качеством и математических методов экономики, Сибирский государственный технологический университет

Адрес: 660049, г. Красноярск, пр. Мира, 82, тел.: (391) 266-03-8

E-mail: violetta@sibstu.krasnoyarsk.ru

Безруких Юлия Александровна, кандидат экономических наук, доцент, преподаватель кафедры экономики и управления на предприятии, Сибирский государственный технологический университет

Адрес: 660049, г. Красноярск, пр. Мира, 82, тел.: (391) 266-03-8

E-mail: expert-sib@yandex.ru

Как цитировать статью: Гатина Л.С., Левшина В.В., Безруких Ю.А. Оценка влияния социально-экономических факторов на качество услуг, предоставляемых обслуживающей организацией жилищно-коммунального хозяйства // Актуальные проблемы экономики и права. 2015. № 1 (33). С. 148–155.

L. S. GATINA,

Post-graduate student,

V. V. LEVSHINA,

Doctor of Technology, Professor,

YU. A. BEZRUKIKH,

PhD (Economics), Associate Professor

Siberia State Technological University, Krasnoyarsk, Russia

ESTIMATING THE INFLUENCE OF SOCIAL-ECONOMIC FACTORS ON THE QUALITY OF SERVICES RENDERED BY HOUSING AND COMMUNAL SERVICES ORGANIZATIONS

Objective: to define the group of factors influencing on the quality of services rendered by a housing and communal services organization.

Methods: methods of systemic analysis and synthesis, economic-statistical analysis.

Results: using the statistical methods of analysis, a group of factors is defined, which should be taken into account when developing the strategy of services market in housing and communal sphere. The objective of the strategy is to increase the level of quality services to the population of Russia in the housing and communal industry.

Scientific novelty: the indicators are revealed of the quality of communal services, formed under social-economic factors. When analyzing the data of the matrix of interfactoral influence, those were extinguished, which show the largest influence on the level of services market development in housing and communal sphere.

Practical value: is the ability to use the assessment results to develop measures to improve the quality of housing and communal services organizations.

Key words: housing and communal sector; servicing organization; services; services quality; services market; indicators of services quality; factors; estimation.

References

1. Savin, K.N. *Institutsional'nye rezervy povysheniya kachestva uslug zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk* (Institutional reserves of increasing the quality of services of housing and communal industry: abstract of PhD (Economics) thesis). Tambov, 2004, 18 p.
2. Starikov, N.V. *Sotsiologicheskaya otsenka kachestva predostavleniya zhilishchno-kommunal'nykh uslug v gorodskom okruge* (Sociological estimation of the quality of housing and communal services in a municipal district). *Sotsiologiya i politologiya*, 2012, vyp. 1, vol. 3, pp. 4–9.
3. Fenomenov, K.N. *Mekhanizm povysheniya kachestva uslug zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva v usloviyakh ekonomii resursov (na primere Sankt-Peterburga): avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk* (Mechanism of increasing the quality of housing and communal services under resources saving (on the example on Saint Petersburg): abstract of PhD (Economics) thesis). Saint-Petersburg, 2012, 27 p.
4. Akiŕeva, L.V. *Povyshenie kachestva predostavleniya zhilishchno-kommunal'nykh uslug naseleniyu: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk* (Increasing the quality of housing and communal services to the population: abstract of PhD (Economics) thesis). Knyaginino, 2013, 24 p.
5. Safronova, N.B., Urubkov, A.R. *Modelirovanie vliyaniya udovletvorennosti uslugami ZhKKh na povyshenie effektivnosti raboty upravlyayushchikh organizatsii* (Modelling the influence of satisfaction with the housing and communal services on the efficiency of work of housing and communal organizations). *Mekhanizatsiya stroitel'stva*, 2013, no. 5, pp. 30–33.
6. Sorokina, I.O. *Otsenka vliyaniya sotsial'no-ekonomicheskikh faktorov na razvitie rynka zhil'ya v Samarskoi oblasti* (Estimation of the influence of social-economic factors on the dwelling market development in Samara region). *Finansovyi menedzhment*, 2014, no. 1, pp. 90–99.
7. Solomatova, N.A. *Povyshenie kachestva predostavleniya zhilishchno-kommunal'nykh uslug: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk* (Increasing the quality of housing and communal services: abstract of PhD (Economics) thesis). Moscow, 2011, 23 p.
8. Agitaev, E.V. *Povyshenie kachestva i dostupnosti zhilishchno-kommunal'nykh uslug: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk* (Increasing the quality and availability of housing and communal services: abstract of PhD (Economics) thesis). Moscow, 2013.
9. Savina, I.A. *Modelirovanie sistemy upravleniya kachestvom v ZhKKh* (Modelling the quality management system in housing and communal organizations). Tambov: Izd-vo Tamb. gos. tekhn. un-ta, 2006, 88 p.
10. Bezrukikh, Yu. A., Levshina, V.V. *Formirovanie sistemy menedzhmenta kachestva upravlyayushchei organizatsii zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva* (Forming the quality management system in a housing and communal organization). Krasnoyarsk: SibGTU, 2011, 92 p.
11. Tvaŕi, R.G., Chmyshenko E.G. *Povyshenie kachestva uslug zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva* (Increasing the quality of housing and communal services). *Vestnik OGU*, 2014, no. 8 (169), pp. 37–42.
12. Savin, K.N. *Analiz teorii i praktiki reformirovaniya zhilishchno-kommunal'nogo kompleksa Rossii: monografiya* (Analysis of theory and practice of reforming the housing and communal complex of Russia: monograph). Tambov: Izd-vo Tamb. gos. tekhn. un-ta, 2006, 172 p.
13. Kobilev, A.G., Kirnev, A.D., Rudoi, V.V. *Munitsipal'noe upravlenie i sotsial'noe planirovanie v munitsipal'nom khozyaistve: ucheb. posobie* (Municipal management and social planning in municipal economy: tutorial). Rostov-na-Dony: Feniks, 2013, 494 p.
14. Matvienko, D.A. *Ekonomiko-matematicheskaya model' i kompleksnaya metodika kompromissnogo tarifooobrazovaniya v zhilishchno-kommunal'nom khozyaistve: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk* (Economic-mathematical model and complex methodology of compromise tariff forming in housing and communal sector: abstract of PhD (Economics) thesis). Krasnodar, 2013, 25 p.
15. Afanas'ev, N.E. *Povyshenie kachestva upravleniya zhilym fondom na osnove mekhanizma obshchestvennoi samoorganizatsii kontrolya: dis. ... kand. ekon. nauk* (Increasing the quality of dwelling fund management basing on the mechanism of social self-organization of control: PhD (Economics) thesis). Moscow, 2012, 171 p.

Received 15.12.14

Information about the authors

Gatina Lutsiya Sayetovna, post-graduate student of the Chair of Quality Management and Mathematical methods in Economics, Siberia State Technological University

Address: 82 Prospekt Mira, 660049, Krasnoyarsk, tel.: (391) 266-03-8

E-mail: GatinaLutsiya@mail.ru

Levshina Violetta Vitalyevna, Doctor of Technology, Professor, Head of the Chair of Quality Management and Mathematical methods in Economics, Siberia State Technological University

Address: 82 Prospekt Mira, 660049, Krasnoyarsk, tel.: (391) 266-03-8

E-mail: violetta@sibstu.krasnoyarsk.ru

Bezrukikh Yulia Aleksandrovna, PhD (Economics), Associate Professor of the Chair of Economics and Management, Siberia State Technological University

Address: 82 Prospekt Mira, 660049, Krasnoyarsk, tel.: (391) 266-03-8

E-mail: expert-sib@yandex.ru

How to cite the article: Gatina L.S., Levshina V.V., Bezrukikh Yu.A. Estimating the influence of social-economic factors on the quality of services rendered by a housing and communal organization. *Aktual'niye problemy ekonomiki i prava*, 2015, no. 1 (33), pp. 148–155.

© Gatina L.S., Levshina V.V., Bezrukikh Yu.A., 2015