

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
1. Развитие регулирования и саморегулирования в строительной и проектной деятельности в России и за рубежом	16
2. Проблемы обеспечения соответствия строительного предприятия требованиям системы саморегулирования	31
3. Анализ готовности системы управления в саморегулируемой организации к внедрению системы менеджмента качества	44
4. Разработка элементов системы менеджмента качества в СРО строительных организаций	64
5. Формирование методик оценки надежности субъектов системы саморегулирования в строительстве	105
5.1. Анализ развития строительного комплекса Иркутской области	105
5.2. Совершенствование методики построения рейтинга строительных организаций в органах статистики	116
5.3. Оценка надежности строительных организаций для вступления в СРО и допуска к аукционам	124
5.4. Оценка надежности саморегулируемых организаций	136
6. Методологические основы оценки надежности хозяйствующих субъектов в жилищной сфере	140
Заключение	165
Список использованной литературы	166
Приложения	170
Приложение 1	170
Приложение 2	172
Приложение 3	174
Приложение 4	180
Приложение 5	182
Приложение 6	184
Приложение 7	187
Приложение 8	189

ВВЕДЕНИЕ

Повышение качества строительства и дальнейшего обслуживания зданий давно является предметом изучения ученых и практиков. Наше исследование также нацелено на повышение удовлетворенности собственников от эксплуатации объектов недвижимости путем интеграции участников инвестиционно-строительной и жилищной сферы. Интеграционное взаимодействие между предприятиями и организациями смежных отраслей всегда являлось предметом пристального изучения ученых и практиков. На наш взгляд, рассматривая вопросы совершенствования строительной и жилищной сферы, это также необходимо сделать, поскольку политика государства с 2008 г. направлена на снижение своих контрольных функций во многих отраслях экономики, в том числе и в тех, которые призваны создавать и обслуживать объекты недвижимости. Решению этой задачи была посвящена Всероссийская конференция «Отраслевое саморегулирование в контексте реформы государственного управления и повышения качества продукции и услуг», прошедшая в г. Иркутске 31 марта 2011 г.¹

Целью конференции явилось уточнение проблем, возникших после введения саморегулирования в инвестиционно-строительной сфере. Всех основных участников рынка, деятельность которых связана с объектами недвижимости, можно представить на рис. В.1.

До введения саморегулирования в 2009 г. многие из представленных на рис. В.1 видов деятельности подлежали обязательному лицензированию. Некоторые же свободно регулировались через рыночные механизмы. Недостатком этого было то, что потенциальным покупателям доставалось то жилье, которое им предлагали, и того качества, которое сложилось годами в постперестроечный период. Основные претензии к строителям были в большом количестве недоделок, браке и т.п.

Причина этого в том, что каждый участник рынка работал обособленно и передавал на каждую последующую стадию продукт с недоделками. После попытки устранить замечания продукт передавался на следующую стадию, где на недоделки предыдущей стадии накладывались свои, и т.д. Саморегулирование является шансом реформировать сложившийся порочный круг.

¹ Отраслевое саморегулирование в контексте реформы государственного управления и повышения качества продукции и услуг: материалы Всерос. науч.-практ. конф., 31 марта 2011 г. / под науч. ред. Г. В. Хомкалова, С. А. Астафьева. Иркутск, 2011.



Рис. В.1. Участники инвестиционно-строительного рынка

Качество данного взаимодействия между субъектами жилищной сферы будет являться залогом удовлетворенности клиентов (жильцов). Именно клиентоориентированность должна стать первоочередной задачей дальнейшего совершенствования саморегулирования в жилищной сфере.

Уникальность же рынка жилья заключается в том, что он, по мнению зарубежных специалистов², состоит из двух частей: рынка жилищного фонда и рынка жилищных услуг (рис. В.2).

Создание строительной продукции, т.е. законченных строительством зданий и сооружений, а также их комплексов – результат сложной и многоэтапной работы проектных и научных организаций, промышленных предприятий и строительного-монтажных организаций. Всех участников, занятых в проектировании, строительстве, управлении недвижимостью, ее оценке и продаже, следует объединить в инвестиционно-строительную сферу. Жилищная сфера является одним из элементов инвестиционно-строительной сферы. Также жилищная сфера – один из элементов социальной сферы (рис. В.3).

² Жилищная экономика: пер. с англ. / под ред. Г. Поляковского. М., 1996. 224 с.

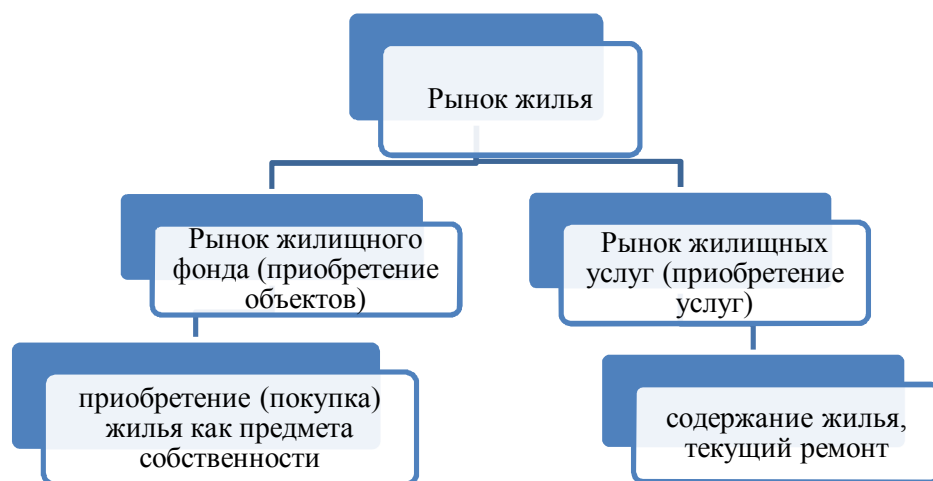


Рис. В.2. Структура рынка жилья

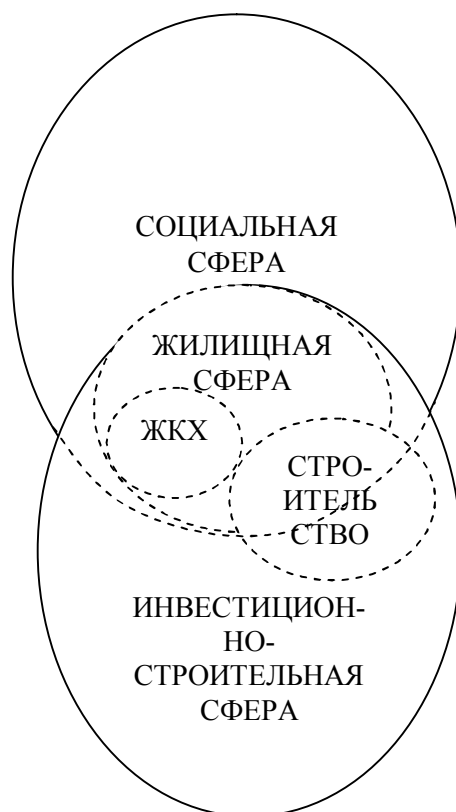


Рис. В.3. Схема интеграционного взаимодействия субъектов социальной и инвестиционно-строительной сферы

Комплексный анализ взаимодействия смежных сфер деятельности должен позволить добиться необходимого уровня качества жилья и удовлетворенности от проживания в нем у населения.

В настоящее время, когда заказчиком является не только государство, но и различные коммерческие структуры, банки и отдельные физические лица, вопрос качества встал во главу угла. Нужно не просто возвести «коробку», кое-как ее отделав, а сделать возводимое

здание красивым, уютным, удовлетворяющим заказчика и в то же время отвечающим требованиям строительных норм и правил, строительных стандартов, независимо от воли потребителя.

Последнее особенно важно, поскольку продукция строительства служит в течение длительного жизненного цикла (нормативный срок службы жилых зданий – 100–150 лет в зависимости от группы капитальности), и практически исправить качество дома после его ввода в эксплуатацию крайне затруднительно.

Однако качество, которое свойственно зданию после сдачи в эксплуатацию, удовлетворяет жителя только в том случае, когда оно сохраняется в течение всего периода использования дома. Обеспечивать сохранность построенных зданий, высокое качество их содержания и обслуживания призван жилищно-коммунальный комплекс.

Таким образом, качество строительных объектов, как интегральное понятие, связано со всей системой производства и эксплуатации зданий, с работой как строительной, так и жилищной сферы. Государство, вводя саморегулирование в этих отраслях, не позаботилось о необходимости согласования действий субъектов, функционирующих на этих рынках, а, как уже было сказано выше, отсутствие такого согласования приводит к снижению удовлетворенности населения оказываемыми ему услугами.

Следует отметить, что идея системного развития жилищного фонда в комплексе всех этапов его воспроизводства: проектирование – производство конструкций и материалов – производство строительно-монтажных работ (СМР) – распределение жилья – эксплуатация – является не новой. Она провозглашалась рядом специалистов доперестроечного периода, и суть ее заключалась в том, что процессы установления, обеспечения и поддержания качества жилья были нацелены на достижение соответствия строительной продукции определенным требованиям (стандартам, СНиП, техзаданию). Возможное несоответствие этих требований действительному качеству продукции не предусматривалось и, естественно, не регулировалось. Требования заказчика, как правило, совпадали с предложениями проектировщиков по качественным характеристикам предлагаемых проектов. Однако с введением саморегулирования в этих отраслях необходимо по-новому взглянуть на интеграцию субъектов, занятых при производстве и эксплуатации строительных объектов.

Демократический принцип развития жилищной сферы предусматривает соучастие граждан в решении жилищной проблемы. Жи-

личный кодекс закрепляет идею об участии населения в управлении жилищной сферой через создание товариществ собственников жилья либо непосредственное управление жилым фондом.

Меры по обеспечению качества жилья на каждом уровне будут эффективны, только если все участники будут четко представлять себе, какую цель они преследуют. Целевые установки интегральной системы качества жилья в целом и систем качества на каждой стадии в интерпретации И. В. Цвигун представлены на рис. В.4³.



Рис. В.4. Структура целей при создании и функционировании систем качества на разных стадиях жизненного цикла жилья

Идеология и организационно-экономические основы сквозного механизма управления качеством продукции разработаны В. Г. Версаном⁴. Сквозной механизм управления качеством нацелен на обеспечение, преимущественно с использованием экономических методов, четкого взаимодействия организаций и предприятий-смежников для создания в кратчайшие сроки продукции, отвечающей требовани-

³ Цвигун И. В. Качество жилья: проблемы и пути решения. Иркутск, 1990. С. 63.

⁴ Версан В. Г. Интеграция управления качеством продукции: новые возможности. М., 1994. 144 с.

ям потребителей, а также своевременной подготовки условий для ее эффективной эксплуатации.

Формирование сквозного механизма сводится к взаимному согласованию критериев эффективности между всеми смежными звеньями, к устранению излишней регламентации их деятельности, четкому определению их прав и взаимной ответственности за достижение высокого конечного результата. Основой взаимоотношений должны стать взаимная экономическая заинтересованность, тесные рабочие контакты, налаженная система обратной связи. Развитие принципов взаимодействия между субъектами рыночной экономики и органами государственной власти, в том числе путем развития саморегулирования, рассмотрены нами в работе «Государственное регулирование строительной и жилищной сферы: теория и практика»⁵. В ходе проведенного анализа нами сделан вывод о необходимости интеграции субъектов саморегулирования в специальном общественном органе с участием государства, поскольку, введя саморегулирование в жилищной и строительной сфере, государство разрушило и так слабые связи между предприятиями и организациями в этих сферах, что отразилось на качестве работ и оказании услуг.

Система контроля качества СМР по нормативным требованиям представлена на рис. В.5⁶.

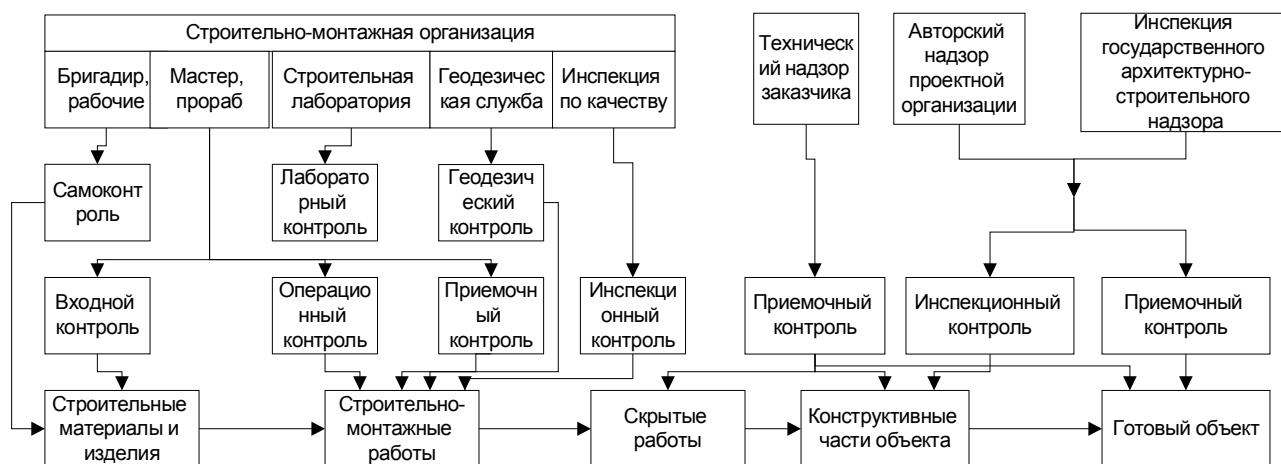


Рис. В.5. Организация контроля качества при производстве строительно-монтажных работ

⁵ Астафьев С. А. Государственное регулирование строительной и жилищной сферы: теория и практика. Иркутск, 2011. 108 с.

⁶ Никитин В. М., Шинкевич В. А. Соответствие уровня управления качеством строительства зданий и сооружений требованиям стандартов ИСО серии 9000 // Стандарты и качество. 1998. № 12. С. 42–46.

Вывод предприятий и организаций на новый, значительно более высокий уровень качества может обеспечить создание интеграционных структур, включающих все заинтересованные саморегулируемые организации, объектом управления которых является жилище (изыскателей, проектировщиков, строителей, пожарников, риэлторов, оценщиков и др.). Параллельно можно развивать систему добровольной сертификации системы менеджмента качества, например, по стандарту ИСО серии 9000.

В 1997–1998 гг. Госстрой России принял ряд директивных писем о создании в проектно-изыскательских организациях систем качества на основе стандартов ИСО серии 9000 и приступил к разработке для них нормативных документов. На сегодня практически все крупные проектные организации в Российской Федерации прошли сертификацию по стандартам ИСО 9000. Строительные организации, тем не менее, пока не видят смысла в сертификации по ИСО. С 2012 г. НОСТРОЙ запланировал разработку подходов к сертификации строительных организаций по собственным стандартам.

Качество жилья с учетом интеграции участников процесса в жилищной сфере можно рассмотреть и через призму надежности всех участников этого процесса: надежность саморегулируемых организаций, надежность строительных организаций, управляющих компаний и т.п. Необходимо отметить, что понятие «надежность» обычно рассматривается в квалиметрии, как свойство технических объектов или продукции. Так, в соответствии с ГОСТ 27.003–90 «Надежность в технике. Состав и общие правила задания требований по надежности» в совокупности определяют понятие «надежность»: сохраняемость, безотказность, ремонтпригодность и долговечность. По словам Г. Г. Азгальдова⁷, «надежность должна учитываться в виде коэффициента сохранения эффективности, характеризующего ту долю эталонного (т.е. самого лучшего в мире для объектов, аналогичных оцениваемому) времени существования объекта, в течение которого объект находится в состоянии готовности к немедленному использованию (не находится в ремонте, на техобслуживании, в состоянии отказа или морального износа). И этот коэффициент (изменяющийся от 0 до 1) должен умножаться на ту функцию свертки, с помощью которой учитываются все свойства функциональности и эстетичности».

⁷ Азгальдов Г. Г. Практическая квалиметрия в системе качества: ошибки и заблуждения [Электронный ресурс]. URL: http://www.labrate.ru/azgaldov/azgaldov_article_2001-1_stq_mmq.htm (дата обращения: 14.05.2012).

Исходя из сказанного аналогично можно подойти к оценке «надежности» хозяйствующих субъектов в экономике. Из категорий, имеющих отношение к техническим объектам, необходимо оставить и адаптировать сохраняемость, безотказность и долговечность. Показатель ремонтпригодности для технических объектов в нашем случае следует заменить на показатель, отражающий способность восстановления неудовлетворительных финансово-экономических параметров организации до базового уровня – «восстанавливаемость». Сохраняемость – способность во времени сохранять базовый уровень качества оказания услуг в соответствии с законодательно утвержденными (являющимися эталонными). Безотказность – способность в кратчайшие сроки выполнять запросы клиентов. Долговечность – способность хозяйствующего субъекта во времени сохранять свои финансово-экономические параметры не ниже экономически обоснованных для осуществления качественной работы и оказания услуг.

Д. С. Филипповым также разрабатываются определенные подходы к оценке надежности строительных предприятий, что следует из его доклада на конференции «Актуальные вопросы саморегулирования в различных сферах предпринимательской деятельности» в 2009 г. (рис. В.6 и В.7). Исходя из его подходов надежность предприятий можно определить, рассчитав рейтинг по представленным на рис. В.7 10 показателям среди предприятий, подавших необходимые сведения для построения рейтинга.

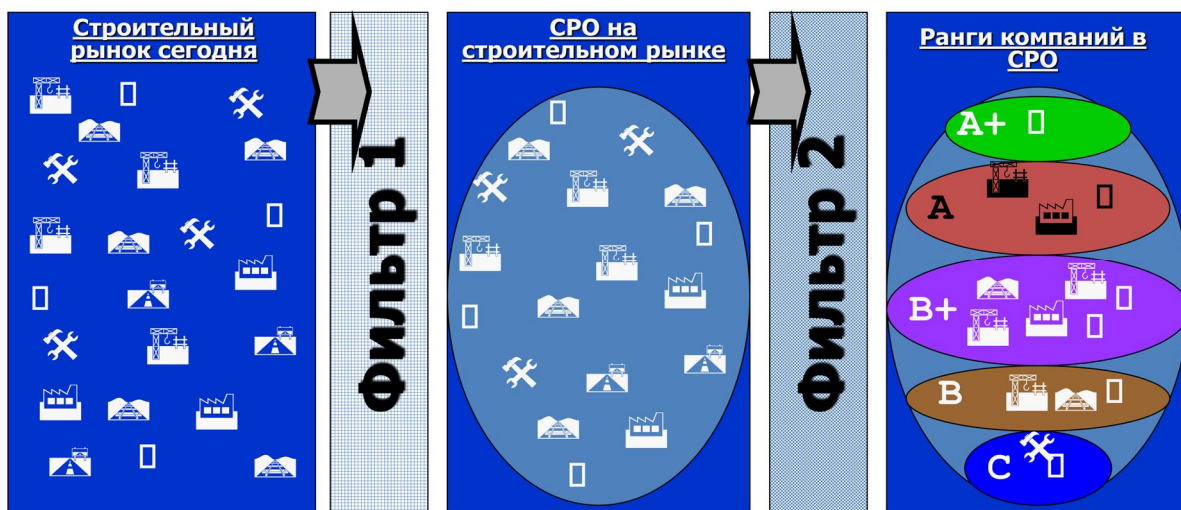


Рис. В.6. Принципы формирования категорий надежности строительных организаций⁸

⁸ Филиппов Д. С. Саморегулирование: актуальная проблематика // Актуальные вопросы саморегулирования в различных сферах предпринимательской деятельности: (по материалам конф.). Новосибирск, 2009.



Рис. В.7. Десять групп критериев для получения рейтинга строительных предприятий

Другим направлением для повышения качества работ может быть установление гарантийной суммы для участия в аукционах на выполнение работ.

Опыт зарубежных стран, в частности Австрии, свидетельствует о том, что для повышения качества строительной продукции необходимо образование так называемого «гарантийного резерва на подтверждение качества», который устанавливается в размере 5–10% от стоимости объекта. Оплата подрядных работ при сдаче объекта в эксплуатацию производится за вычетом «гарантийного резерва на подтверждение качества», который возвращается подрядчику при отсутствии строительных дефектов по истечении обусловленного контрактом гарантийного срока.

Из суммы этого резерва заказчик производит вычеты в случае выявившихся в течение гарантийного срока дефектов и недоделок, которые подрядчик обязан устранить за свой счет. В настоящее время данные рекомендации внедрены в ФЗ-94, регулирующий вопросы проведения закупок товаров и услуг для государственных и муниципальных нужд.

Задача улучшения состояния жилищного фонда и качества обслуживания жильцов, обеспечение защиты их законных прав и интеле-

ресов недостижима без проведения целого ряда предварительных мероприятий, о чем говорилось еще около 15 лет назад (рис. В.8)⁹.



Рис. В.8. Цель и задачи региональной программы реформирования ЖКХ

Ключевым в этой схеме уже тогда являлась демонопользация обслуживания жилищного фонда и формирование рынка услуг.

Наличие конкуренции выступает необходимым элементом в создании противозатратного механизма, стимулирующего снижение себестоимости предоставления услуг и повышение их качества, так как именно конкуренция заставляет различные предприятия искать пути снижения затрат и повышения качества услуг, вытесняя из этого сектора тех, кто не в силах сделать это. Демонопользация и развитие конкуренции направлены на привлечение в технологическую цепочку производства и предоставления услуг специализированных организаций, что позволяет получить оптимальное соотношение цены и качества необходимых работ и услуг.

⁹ Нормативно-методические материалы по реализации концепции реформы жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации: (в помощь разработчикам регион. программ) // Городское управление. 1998. № 1. С. 63–78.

К сожалению, реформы последних лет (2008–2011 гг.), в том числе благодаря саморегулированию в различных сферах, связанных с объектом недвижимости, привели к потере доверия к реформам у населения. В основном это связано с тем, что передача государственных функций (проводимая под лозунгом демонополизации) привела к тому, что потерял объективный контроль за организациями, обеспечивающими безопасное и комфортное проживание в своих жилищах.

На рис. В.9 предлагается наше видение процесса принятия решения покупателем (инвестором) недвижимости по вопросу выбора того или иного объекта недвижимости для покупки или строительства. Предлагаемый механизм отбора надежных участников рынка строительства и управления недвижимостью позволит добиться повышения качества процесса и удовлетворенности конечных потребителей.

Таким образом, целью настоящей работы является формирование методологии построения системы регулирования взаимоотношений между основными субъектами в жилищной и строительной сферах и оценки их надежности для повышения удовлетворенности населения качеством оказываемых им услуг.

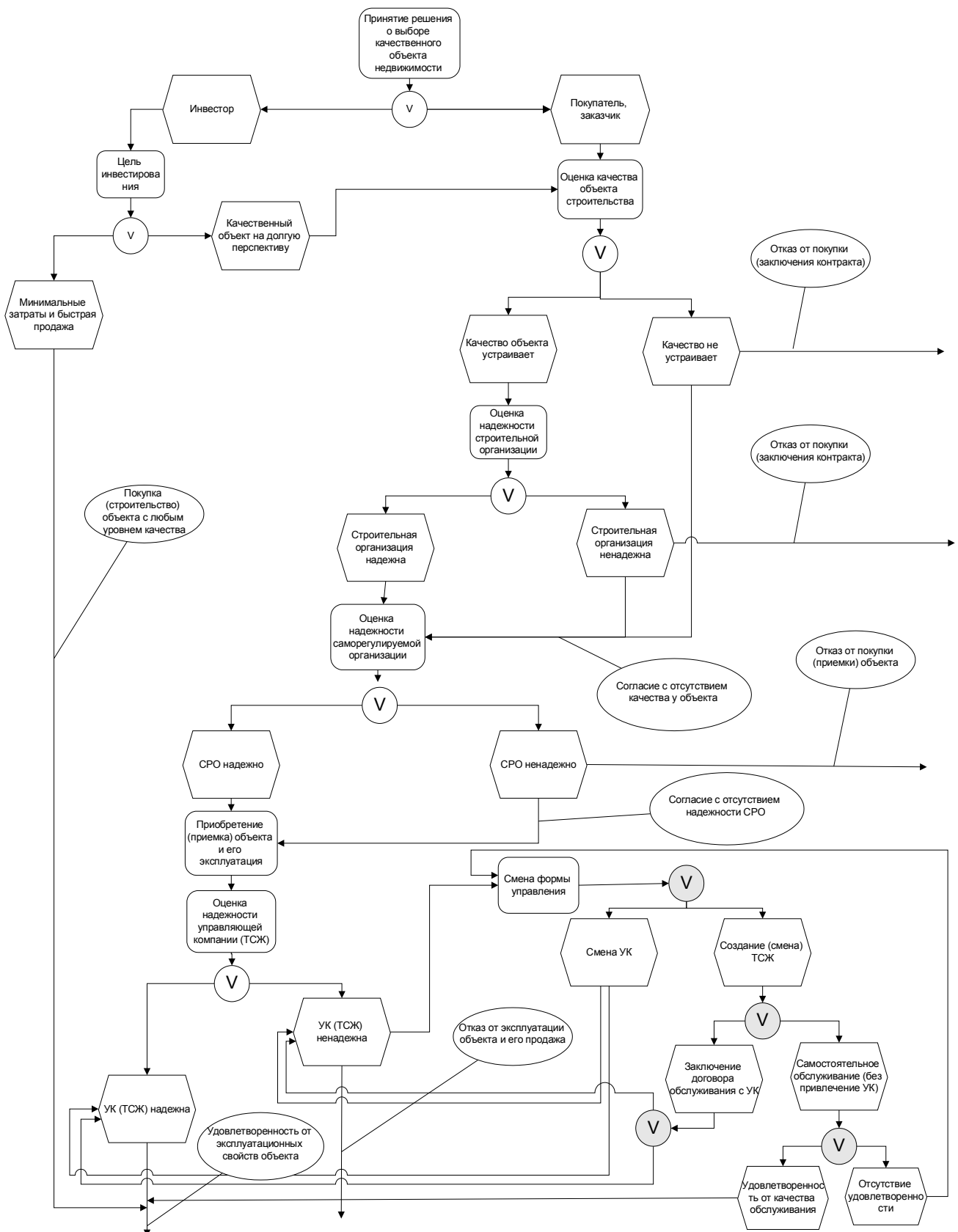


Рис. В.9. Система оценки надежности субъектов системы саморегулирования на рынке недвижимости с целью повышения удовлетворенности потребителей