

УДК 330. 337. (У-38)  
ББК 366.52.11

**ФОРМИРОВАНИЕ СТРАТЕГИИ  
РАЗВИТИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА  
УСЛУГ ЖИЛИЩНОГО  
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА НА  
ПЕРСПЕКТИВУ**

*Джурова Санаббар Сангиновна – кандидат экономических наук, преподаватель кафедры коммерции и права Института экономики и торговли Таджикского государственного университета коммерции, 700735, Республика Таджикистан, г. Худжанд, ул. И. Сомони 169, e-mail: [sanavbar84@mail.ru](mailto:sanavbar84@mail.ru)*

**ТАШАККУЛИ СТРАТЕГИЯИ РУИД ВА  
БАЛАНД БАРДОШТАНИ СИФАТИ  
ХИЗМАТРАСОНИИ ХОЧАГИИ  
МАНЗИЛИЮ КОММУНАЛӢ ДАР  
ЗАМОНИ МУОСИР**

*Ҷӯраева Санаббар Сангиновна – номзоди илмҳои иқтисодӣ, омӯзгори кафедраи тиҷорат ва ҳуқуқ Донишқадаи иқтисод ва савдои Донишгоҳи давлатии тиҷорати Тоҷикистон, 700735, Ҷумҳурии Тоҷикистон, ш. Хуҷанд, кӯч. И. Сомонӣ 169, e-mail: [sanavbar84@mail.ru](mailto:sanavbar84@mail.ru)*

**FORMATION OF A STRATEGY FOR THE  
DEVELOPMENT AND IMPROVEMENT OF  
THE QUALITY OF HOUSING AND  
COMMUNAL SERVICES FOR THE FUTURE**

*Juraeva Sanavbar Sanginovna – Ph.D. Lecturer at the Department of Commerce and Law, Institute of Economics and Trade, Tajik State University of Commerce, 700735, Republic of Tajikistan, Khujand, st. I. Somoni 169, e-mail: [sanavbar84@mail.ru](mailto:sanavbar84@mail.ru)*

**Ключевые слова:** жилищно-коммунальные услуги, инфраструктура, сфера услуг ЖКХ, эффективность, реформа, организационно-экономические механизмы.

*В статье обосновано формирование стратегии развития и повышения качества услуг жилищного коммунального хозяйства на перспективу. Одним из наиболее перспективных направлений бизнеса для предпринимателей могут быть услуги, оказываемые со стороны отраслей ЖКХ в современной экономике Таджикистана, но они пока еще не имеют соответствующего институционального базиса использования частным сектором. С другой стороны, в сфере ЖКХ страны существует ряд накопившихся проблем, которые трудно решить посредством государственных административных рычагов. Согласно анализу специалистов, главная проблема при проведении реформ в ЖКХ, заключается в том, что простые люди ежедневно сталкиваются со многими коммунальными проблемами.*

**Калидвожаҳо:** хоҷагии манзилию коммуналӣ, инфрасохтор, баҳии манзилию коммуналӣ, самаранокӣ, ислоҳот, механизми ташилию иқтисодӣ.

*Дар мақола ташаккули стратегияи руид ва баланд бардоштани сифати манзилию коммуналӣ барои оянда асоснок карда шудааст. Яке аз самтҳои умедбахии тиҷорат барои соҳибкорон метавонад хизматрасониҳои соҳаи манзилию коммуналӣ дар иқтисоди муосири Тоҷикистон бошад, аммо онҳо ҳанӯз заминаи муносиби институционалӣ барои истифодаи баҳии хусусӣ надоранд. Аз тарафи дигар, дар соҳаи манзили кишвар як қатор мушкилоти ҷамъшуда мавҷуданд, ки тавассути фишангҳои маъмурии давлатӣ ҳал кардан душвор аст. Мувофиқи таҳлили мутахассисон, мушкили асосии гузаронидани ислоҳот дар хоҷагии манзилию коммуналӣ аз он иборат аст, ки мардуми оддӣ ҳамагӯза бо мушкилоти зиёди коммуналӣ дучор меоянд.*

**Key words:** housing and communal services, infrastructure, housing and communal services sector, efficiency, reform, organizational and economic mechanism.

*The article substantiates the formation of a strategy for the development and improvement of the quality of housing and communal services in the future. Today it became known that one of the most promising areas of business for entrepreneurs may be services provided by the housing and utilities sectors in the modern economy of Tajikistan, but they do not yet have an appropriate institutional basis for use by the private sector. On the other hand, in the housing and utilities sector of the country, there are a number of accumulated problems that are difficult to solve through state administrative levers. According to the analysis of experts, the main problem*

*in carrying out reforms in housing and communal services is that ordinary people face many communal problems every day.*

Ускоряющие темпы социально-экономического развития страны, связанные с углублением рыночных реформ и влиянием глобализационных процессов, также требуют кардинального изменения и в системе жилищно-коммунального хозяйства. Несмотря на реализованные, за последние годы, позитивные реформы в деятельности предприятий отраслей народного хозяйства, сфера услуг коммунального хозяйства все ещё не достигла ожидаемых результатов. Тем не менее, вопреки финансово-экономическим кризисам и спадам в мировой и национальной экономике, инфраструктура жилищно-коммунального хозяйства сохранилась и хотя «со скрипом», но функционирует в жестких условиях рыночного хозяйства.

Сегодня стало известно, что одним из наиболее перспективных направлений бизнеса для предпринимателей могут быть услуги, оказываемые со стороны отраслей ЖКХ в современной экономике Таджикистана, но они пока еще не имеют соответствующего институционального базиса использования частным сектором. Действительно, предприятия, оказывающие жилищно-коммунальные услуги, обладают с финансовой и экономической позиции низким уровнем риска и относительно высокой рентабельностью. Отмеченное, при наличии соответствующей нормативно-правовой базы, для функционирования превращает отрасль в одну из самых стабильных среди других сфер народного хозяйства.

Вступление в действие Жилищного Кодекса Республики Таджикистан коренным образом изменило систему правоотношений между органами власти, населением и поставщиками услуг жилищно-коммунального хозяйства. На основе данного Кодекса, в стране многие вопросы по проблеме развития сферы ЖКХ будут решены правительством, а также местными органами государственного управления. С точки зрения концентрации государственной власти это эффективно, но с точки зрения развития рыночных отношений это является сдерживающим фактором.

С другой стороны, в сфере ЖКХ страны существует ряд накопившихся проблем, которые трудно решить посредством государственных административных рычагов. Согласно анализу специалистов, главная проблема при проведении реформ в ЖКХ, заключается в том, что простые люди ежедневно сталкиваются со многими коммунальными проблемами, но не понимают как их решать. Поскольку при обращении к государственным структурам это займет слишком много времени и тем самым, создаст массу других проблем и решения административных барьеров. Отсюда возникает масса недовольств в аспекте удовлетворения потребностей населения в коммунальных услугах, в то время как люди стараются найти чисто рыночные механизмы решения коммунальных проблем.

Стратегия повышения конкурентоспособности управляющих компаний должна основываться на изучении и последующем внедрении передовых методов управления недвижимостью, привлечении частного бизнеса к их деятельности при помощи государственно-частного партнерства на основе создания саморегулируемых организаций. Создание саморегулируемых организаций (СРО) частных предприятий коммунального комплекса представляет профессиональное межотраслевое объединение частных операторов, работающих в сферах электроснабжения, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, утилизации твердых бытовых отходов. Главными целями создания СРО является улучшение качества коммунальных услуг, привлечение в коммунальный комплекс значительного объема частных инвестиций и повышение надежности коммунального комплекса страны в целом.<sup>3</sup>

Переход к новой модели управления жилищно-коммунальным комплексом должен быть основан на свободной конкуренции и экономически обоснованных тарифах. Цель таких мероприятий заключается в:

- обеспечение устойчивости и надежности функционирования систем ЖКХ в рыночных условиях хозяйствования;
- привлечение инвестиций в жилищно-коммунальную отрасль;
- улучшение качества услуг с одновременным снижением затрат за счет внедрения программ ресурсосбережения.

По нашему мнению, в новом формате реформ в сфере ЖКХ необходимо совершенствовать законодательные акты и внести изменения в действующие правила эксплуатации и оказания услуг населению.

<sup>3</sup> Гришкова Н.С., Зарубин В.И. Трехконтурная модель функционирования ЖКХ региона//Новые технологии: рецензируемый реферированный научный журнал. Майкоп, 2015. Вып. 2. – С. 117-123.

На сегодняшний день одной из главных проблем, которые сдерживают развитие сферы ЖКХ, остаётся сохранение с давних времен накопившихся проблем и их нерешенность даже в современных условиях реализации рыночных реформ. Именно они являются препятствием в повышении благосостояния граждан и реализации на комфортное и безопасное жилье, что порождает появление негативных отношений, которые выплескиваются сегодня из СМИ и других информационных порталов. К таким родам проблем можно отнести:

- адекватно несформированную тарификацию услуг ЖКХ;
- отсутствие четкого разделения полномочий между управляющими компаниями;
- низкий уровень производительности услуг поставщиков коммунальных ресурсов;
- отсутствие стандартного рынка в сфере ЖКХ.

Многие специалисты утверждают, что тарифы на услуги ЖКХ сегодня экономически необоснованные. Что касается тарифов на коммунальные услуги, то они, однозначно, завышены, а вот на жилищные услуги, то есть услуги по содержанию и ремонту, явно дороже. Поэтому, управляющие компании в сфере ЖКХ не имеют возможности для повышения прибыльности и рентабельности своих организаций. И это естественно. Простой житель, глядя на счет квитанции, ужасается при виде общей суммы платежа и порой не задумывается, что же платится за содержание коммуникаций, а что за ржавую воду, льющуюся из крана, а иногда и не льющуюся вовсе. Иногда бывает так, что внедрённый государством цифровой счетчик на электроэнергию и водомеры в нерабочем порядке. Просто счетчик увеличивает цифры, и что им остается при этом делать? Но ведь сегодня при минимальной оплате труда, которая в стране составляет 400 сомони, тарифы на содержание и текущий ремонт жилого помещения составляет больше 50 % заработной платы, что является громоздким.<sup>4</sup>

Реализация реформы ЖКХ происходит во всех регионах и муниципальных образованиях разными способами, методами и отличается по степени развития: в то время когда одни муниципальные образования, «набив шишек», продвинулись достаточно далеко, другие только приступают к реализации определенных мер реформ.

Научно обоснованное формирование стратегии жилищно-коммунального комплекса – актуальная задача современного этапа адаптации жилищно-коммунального хозяйства к рыночной экономике. В новых условиях необходимо широко использовать принципы и методы проектирования развития отрасли на основе системного подхода.

Необходимость осуществления преобразований, изменения структуры управления отраслью, перераспределений финансовых ресурсов осознаётся в связи со следующими предпосылками:

- неудовлетворительное функционирование отрасли;
- понижение эффективности управления;
- отсутствие ориентации на перспективу;
- разногласия между структурными элементами.

В жилищно-коммунальном хозяйстве на сегодняшний день сложились все из вышеперечисленных предпосылок для принятия обоснованных решений о внесении изменений в организацию системы управления.

Однако при принятии решения о реорганизации системы управления отрасли необходимо помнить о её особенности, а именно – высокую социальную значимость, как жизнеобеспечивающей отрасли хозяйства.

Исходя из вышеизложенного, при проектировании структуры управления отрасли ЖКХ необходимо учитывать следующие требования:

- необходимость обеспечения непрерывности и стабильности процесса предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- необходимость юридического, финансового и организационного обеспечения процесса становления создаваемых управляющих организаций;
- необходимость обеспечения открытости отрасли к дальнейшим переменам в сторону повышения удовлетворённости населения от предоставляемых услуг ЖКХ и приватизации объектов, оказывающих жилищно-коммунальные услуги;
- необходимость установления прозрачности и транспарентности в финансово-экономической отчётности сферы ЖКХ.

<sup>4</sup> Статистический ежегодник: Таджикистан в цифрах 2019. Главное управление Агентства по статистике при Президенте Республики Таджикистан. – Душанбе. 2019. – С. 92-93

Существование системы разнообразных взаимодействий (прямых и обратных связей) между большим количеством элементов регионального комплекса ЖКХ обуславливает возможность его рассмотрения как сложной вероятностной системы, обладающей наряду с общеизвестными свойствами эмерджентности, целесообразности и т.д., и такими специфическими свойствами, как самоорганизация и синергичность. Названные свойства обеспечивают трансформацию системы не только в структурном, но и в функциональном смысле под влиянием факторов внешней среды. Например, под влиянием фактора инфляции, в силу возникновения сопутствующих экономических явлений, изменяются тарифы на услуги ЖКХ, количество предприятий, действующих в указанной сфере, характер межэлементных взаимосвязей комплекса ЖКХ. Структура ЖКХ существует в пределах ограниченной территории, обладающей специфическими характеристиками и свойствами. В силу этого, изменения характеристик и свойств среды влекут за собой и трансформационные изменения и в комплексе регионального ЖКХ.<sup>5</sup>

Таким образом, будет целесообразно, если рассмотреть проблему ЖКХ, через призму рейтингизации и тем, самым определить позицию развития жилищно-коммунальной инфраструктуры, чтобы оценить в перспективе её устойчивость. (см. таблицу 1)

Таблица 1.

## Рейтинговая позиция и проблемы, допущенные в сфере ЖКУ страны

№п/п	Позиция в рейтинге	Проблемы, волнующие граждан	Количество жалобных обращений	% выполнения от количества обращений
1.	III	Необоснованное начисление платы за ЖКУ	2278	27,4
2.	II	Капитальный ремонт домов	2168	25,2
3.	I	Аварийное и ветхое жильё	4500	36,1
4.	V	Качество коммунальных услуг	1575	13,8
5.	VI	Неудовлетворительное состояние ЖКУ	1353	9,8
6.	VII	Проблемы с приборами учета и водомером	1177	22,3
7.	IV	Жалобы на бездействие уполномоченных органов власти	2161	2,2
8.	IX	Неудовлетворительное придомовое благоустройство	461	13,4
9.	X	Халатность работника организации ЖКХ к труду	384	18,2
10.	VIII	Другие проблемы	975	12,8

Таблица составлена автором на основе рейтингизации региональных органов ЖКХ за 2020 год; а также по данным: Государственного унитарного предприятия «Хочагии Манзилию Коммунали» по Республике Таджикистан. – Душанбе. 2020.

<sup>5</sup> Гришкова Н.С., Зарубин В.И. Методика анализа вариантов стратегических сценариев управления ЖКХ Республики Адыгея // Новые технологии. 2015. Вып. 2. – С. 112-116.



Наглядно представленные данные таблицы показывают, что самый высокий уровень слабой рейтингизации отражены в верхней части красным цветом. По данным таблицы видно, что наиболее насущная проблема, которая больше волнует граждан страны – это жалобы населения на аварийное и ветхое жилье, которые за год составили 4500 заявок, из них было удовлетворено более 31%. На научном языке, красный уровень – это самая верхняя планка опасности. Поэтому она должна решаться более быстрыми темпами вместе со всеми, возможными средствами и субъектами, то есть, государством, структурами служб ЖКХ, частным сектором и другими. Далее следует жёлтый цвет, который говорит о средней степени опасности. Самый высокий показатель здесь составляет качество предоставляемых услуг в сфере ЖКХ, где количество жалоб примерно 1575 и из них выполнены менее 14% обращений. И, наконец, зелёный уровень рейтингизации, который составляет нижнюю планку опасности. Здесь, кульминацию проблем составляют другие или иные вопросы, к ним относятся этика сотрудников сферы ЖКХ, оформление ведомости сделанных работ гражданам и т.д., здесь наибольшее число жалоб 975, из которых выполнены около 13%.

Таким образом, основные параметры жалоб остаются нерешенными, а острота проблем охватывает и создает хроническое отставание сферы ЖКХ. Поэтому, при реализации рыночных реформ здесь необходимо комбинированное условие подхода, которое снимет те тяжести, что возникли при командно-административной экономике и сегодня. Оно заключается в том, что каждый сотрудник служб ЖКХ должен индивидуально и деликатно относиться к проблемным вопросам в сфере ЖКХ.

Прерогатива децентрализации управления в сфере ЖКХ, в условиях трансформации, показала объективную необходимость в создании новых форм государственного регулирования хозяйственных процессов. Расширение планов расходов и капитального вложения на жилищные программы на ближайшую перспективу отражает их неустойчивость.

Сегодня хотелось бы раскрыть основные проблемы в сфере ЖКХ нашей страны. Нами в данном контексте составлен некоторый перечень важных проблем в данной сфере, а также пути их решения.

**Проблема № 1.** Несовершенство порядка формирования тарифов, непрозрачность формирования цен/тарифов за услуги. То есть, по сути человек не знает, за что конкретно он платит. И, как правило, никто не идёт проверять, правильно ли установлены расценки и вообще верны ли подсчёты за услуги ЖКХ.

**Проблема № 2.** Несоответствие размеров платежей за его содержание и использование жилья в фактических ценах. Потребитель переплачивает, а кроме того зачастую оплачивает то, что не должен.

В целом, необоснованное увеличение тарификации за услуги ЖКХ сильно влияет на общественную психологию, в первую очередь, на малоимущие группы населения. Соответственно, это увеличивает социальную напряжённость и разрушает пропорциональный баланс материальной базы, расширяя группу не довольствующего населения, к принятому правительственному курсу реформ.

**Проблема № 3.** Плохая управляемость и слабо контролируемость, а также низкое качество предоставляемых услуг со стороны предприятий ЖКХ. Здесь со стороны государства фактически отсутствует контроль, и многие формы мониторинга работ ведутся поверхностно.

**Проблема № 4.** Действующая система финансирования работ, связанная с обслуживанием и модернизацией всей жилищной инфраструктуры недостаточна. Говоря иначе, выделенных средств, порой не хватает даже для завершения намеченных целей. Это аргументирует финансовую уязвимость сферы ЖКХ.

**Проблема № 5.** Импортозависимость страны, в комплектующих изделиях дизайна жилья и средств ремонта жилых помещений, а также строительных материалов, увеличивает стоимость услуг по ремонту и содержанию жилищных помещений.

**Проблема № 6.** Материальный и моральный износ основных фондов, техники и технологии предоставления услуг ЖКХ в конечном итоге обуславливает рост расходов (воды, электроэнергии и т.д.) и низкую эффективность предоставляемых жилищно-коммунальных услуг в стране. По некоторым фактическим данным порядка 80% жилого фонда страны построено до 1990 г и вследствие этого высок износ основных фондов, который превышает более чем 70%.

Вследствие всего этого, если в начале 90-х годов в среднем по стране на 100 км коммунальных сетей приходилось 20-30 аварий, то в последние годы этот показатель достиг более 200 аварий.

**Проблема № 8.** В условиях растущих требований и потребностей, на лицо проблема несоответствия, имеющихся на сегодняшний день, инфраструктурных мощностей в сфере ЖКХ.

**Проблема № 9.** Слабое развитие конкуренции и высокий уровень госмонополизации сферы при предоставлении услуг в сфере ЖКХ.

**Проблема № 10.** Несовершенство нормативно-законодательных и правовых основ регулирования в процессе функционирования отраслей ЖКХ, прежде всего, в сфере диверсификации поставщиков услуг. Вследствие этого наблюдается неэффективность системы управления услугами, предоставляемые предприятиями ЖКХ, а также отсутствие четкой системы взаимоотношений между заказчиком и подрядчиком или можно сказать между потребителем и поставщиком жилищно-коммунальных услуг.

**Проблема № 11.** Незавершенность приватизации и разгосударствление жилищного фонда страны.

Для решения вышеуказанных проблем, нами предлагается комплекс мер, способствующих повышению результативности реформ в системе ЖКХ:

1. Прежде всего, на всём рынке коммунальных услуг необходимо развивать государственно-частное регулирование сфер деятельности естественных монополий;

2. Создать условия для получения льготных потребительских и сниженных процентов кредита по ипотеке в использование услуг жилищно-коммунального хозяйства;

3. Осуществлять тарифную политику, учитывающую реальное социально-экономическое положение населения на каждом этапе развития общества, совершенствовать систему финансирования ЖКХ и развивать систему социальной защиты населения.

4. Развивать конкурентную среду на рынке жилищно-коммунальных услуг и расширять процессы демонополизации в системе ЖКХ.

5. На конкурсной основе привлекать инвесторов-застройщиков и создавать развитую конкурентную среду на рынке обслуживания жилья.

6. Реструктуризировать накопившиеся старые долги населения перед сферой ЖКХ.

7. В условиях углубления рыночных отношений создать стимул для рационального использования и экономного расходования энергоресурсов.

8. С учетом передового зарубежного опыта совершенствовать организационную структуру управления системы ЖКХ.

9. Ускорить технические и модернизационные процессы коммунальной инфраструктуры, приблизить их состояние к требованиям мировых стандартов в сфере ЖКУ.

10. Создать условия для экономической безопасности и мониторинга, учитывающие следующие направления развития услуг в организациях ЖКХ:

- особенности развития ЖКХ;
- функции и задачи предприятий ЖКХ;
- контроль и регулирование предоставляемых услуг;
- ассортимент и качество коммунальных услуг;
- информационная обеспеченность сферы ЖКХ;

11. Увеличить фонд заработной платы в сфере ЖКХ, поднять минимальный размер месячной оплаты рядового служащего в 4-5 раза, чтобы не допустить рост коррупционных элементов, в частности вымогательства, взяточничества, хищения имущества и т.д.

В целом, процесс реформирования ЖКХ идёт медленными темпами, и пока мы не решим старые проблемы новыми методами, в данной сфере будет продолжаться процесс деградации предоставления услуг. Поскольку ситуация в жилищно-коммунальной сфере, которая была присуща условиям командно-административной экономики, а именно злоупотребления служебными полномочиями, хищения государственного имущества остались в наследство и пока полностью не решены, что требует принятия радикальных мер по их искоренению в современных условиях хозяйствования. Отсюда исходит, что главной задачей государства в жилищно-коммунальной сфере сегодня должно быть обеспечение оптимального равновесия между интересами государства и другими субъектами экономики, снятие социальной напряженности, достижения конечной цели - повышение качества жизни людей. Мировая практика свидетельствует, что действительно ЖКХ является той сферой, которая непосредственно определяет благосостояние населения, удовлетворяет важные жизненные потребности индивидуумов и тем самым, вносит большой вклад в повышение устойчивости социально-экономического развития страны.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абдукодиров Х.А. Механизм совершенствования рыночной инфраструктуры в условиях трансформационной экономики / Х. Абдукодиров– Худжанд: Рахим Джалил, 2012. - 98 с.
2. Гришкова Н.С., Зарубин В.И. Трехконтурная модель функционирования ЖКХ региона//Новые технологии: рецензируемый реферируемый научный журнал. Майкоп, 2015. Вып. 2. – С.117-123
3. Шодиева З.Н. Формирование и развитие рынка жилищно-коммунальным услуг Республики Таджикистан. Автореферат дисс. на соискание канд. экон. наук. по спец.: 08.00.05 / З.Н. Шодиева – Экономика и управление народным хозяйством. – Душанбе, 2006. - 26с.
4. Статистический ежегодник: Таджикистан в цифрах 2019. Главное управление Агентства по статистике при Президенте Республики Таджикистан. – Душанбе. 2019. – С.92-93

REFERENCES

1. Abdukodirov Kh. A. Mechanism of market infrastructure developing in transformation economy conditions. / Kh. Abdukodirov – Khujand: Nahim Jalil, 2012. -98p.
2. Grishkov N.S., Zarubin V.I. Three contoured model of functioning of Housing Communal Management of region // Knew technologies: referenced scientific magazin. Maikop, 2015. Edition # 2. – P. 117-123.
3. Shodieva Z.N. Formation and development of market of housing-communal services of Repulic of Tajikistan. Thesis of dissertation of for obtaining candidate of economical sciences degree acoding ti specialization.: 08.00.05 / Z.N. Shodieva – Economics and management. – Dushanbe, 2006. – 26p.
4. Annual statistics: Tajikistan in numbers 2019. Main administration of satistic agency by President of Republic of Tajikistan. – Dushanbe. 2019. – P. 92-93