

НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ В РЕГИОНАХ РОССИИ

T.I. Zvorykina

STANDARD REGULATION OF QUALITY AND SAFETY OF SOCIALLY SIGNIFICANT SERVICES IN REGIONS OF RUSSIA

Сфера услуг многогранна и многолика. Услуги, так же как и многие другие блага для человека, обладают рядом специфических особенностей: они носят индивидуальный характер, их невозможно транспортировать и сохранять, они социальны по своей природе и т.д. С точки зрения государственного регулирования, все услуги делятся на три группы: платные, оплачиваемые потребителями; социально значимые, частично оплачиваемые государством в ряде случаев; социальные, финансируемые за счет государственных средств. К социально-значимым услугам можно отнести такие услуги, как бытовые, жилищно-коммунальные, медицинские и др. Степень потребности в услугах для населения определяется в первую очередь исходя из физиологических потребностей человека, необходимости социальной защиты в старости, при болезнях, при воспитании детей и сложных жизненных ситуациях. Внутри каждого вида услуг можно выделить социально значимые услуги.

В период рыночных преобразований в сфере сервиса произошли значительные изменения: расширились состав и структура оказываемых услуг. Значительно возросла доля платных услуг, в том числе в экономическом пространстве регионов России. Официальные данные Росстата по объему предоставления платных услуг населению приведены в таблице 1.

Из таблицы видно, что наибольшее число средств на душу населения приходится на коммунальные, транспортные услуги, а также на услуги связи и бытовые. Среди множества услуг, предоставляемых населению, особое место от-

водится социально значимым платным услугам. Без них не может обойтись значительная часть населения. Они позволяют комфортно чувствовать себя в домашней обстановке (подача воды в квартиру, уход за детьми, ремонт обуви и др.),

Услуги, оказываемые предприятиями сферы услуг, принято делить на три основные группы:

1) услуги, связанные с созданием новых потребительных стоимостей (изготовление мебели, строительство жилья и др.);

2) услуги, связанные с восстановлением ранее созданных потребительных стоимостей (ремонт бытовой техники, химическая чистка изделий, услуги прачечных и т.п.);

3) услуги, связанные с поддержанием социального статуса человека.

Услуги занимают важное место среди расходов населения [1]. Это наблюдается во всех субъектах Российской Федерации и носит ярко выраженный региональный характер.

Услуги поддерживают здоровье человека (медицинские, оздоровительные), содействуют приобретению знаний и навыков (образовательные и воспитательные), обеспечивают возможность общения и др. Социально значимые услуги отличаются от элитных и престижных услуг тем, что стоимость их предоставления может быть весьма незначительной и доступной для граждан. Некоторые виды социально значимых услуг, как отмечалось выше, частично предоставляются при государственной поддержке, например ритуальные, транспортные, санитарно-гигиенические и др.

Необходимость и обязательность получения социально значимых услуг в ряде случаев позволяет недобросовестным предпринимателям экономить на их качестве и безопасности, которые действуют по принципу «Всё равно закажут услугу, так как без нее не обойтись». В данном

¹ Доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры Управления и инновационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе АНО ВО «Российский новый университет».

© Зворыкина Т.И., 2016.

Объем платных услуг на душу населения (руб.)

	Объем платных услуг на душу населения (руб.)					
	2005	2010	2011	2012	2013	2014
Все оказанные услуги	15829	34606	38756	42156	48273	51116
в том числе:						
бытовые	1593	3410	3732	4155	5197	5517
транспортные	3397	6584	7471	8255	9048	9484
связи	2928	6655	7305	7868	8547	8685
жилищные	838	2006	2292	2493	2775	3010
коммунальные	2901	7318	8461	8922	10137	10833
гостиниц и аналогичных средств размещения	419	790	878	985	1132	1203
культуры	371	574	626	689	818	880
туристические	236	699	789	849	1016	1010
физической культуры и спорта	104	211	237	262	333	369
медицинские	765	1753	2001	2332	2900	3248
санаторно-оздоровительные	251	423	479	528	575	632
ветеринарные	33	56	62	73	86	94
правового характера	364	592	614	583	598	607
системы образования	1064	2283	2430	2646	3130	3330
социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам	38	57	76	92
другие услуги	565	1251	1341	1460	1906	2123

случае представляется необходимым применение такого важного инструмента в обеспечении качества и безопасности услуг, как стандартизация. Она является одним из ключевых инструментов поддержки государственной социально-экономической политики, реализуемой через действующее законодательство. Стандартизация способствует развитию добросовестной конкуренции и внедрению инноваций, снижению технических барьеров при предоставлении услуг, повышению уровня безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества граждан.

В целях оценки возможности применения стандартизации услуг в целом и в частности при стандартизации социально значимых услуг были проведены исследования. По итогам исследований предложена классификация услуг для выбора критериев стандартизации (табл. 2).

Представляется возможным предложить модель нормативного регулирования услуг. В модели могут быть рассмотрены три уровня техни-

ческого регулирования: нормы, регулирующие деятельность на федеральном (национальном) уровне; нормы, определяющие требования на региональном уровне; нормы, устанавливаемые непосредственно самим предприятием.

К нормам, регулирующим деятельность сферы услуг на федеральном (национальном) уровне, могут быть отнесены: гражданский кодекс, законы, национальные стандарты, классификаторы социально-экономической информации, правила обслуживания, санитарные и строительные нормы и своды правил.

К нормам, определяющим требования на уровне региона, относятся региональные законы, правила, положения, распоряжения, целевые программы.

В состав норм, устанавливаемых непосредственно самими предприятиями (хозяйствующими субъектами) входят: стандарты организации, технические условия, технические описания, образцы-модели и др [2]. Перспективная струк-

Классификация услуг для выбора критериев их стандартизации

Классификационный признак	Содержание классификационного признака
1. По типу потребления услуги (личное потребление и производственное) 2. По объекту услуги	Услуги населению (услуги личного характера)
	Производственные услуги (услуги делового характера)
	Люди
	Животные
Объекты услуги могут быть собственностью:	Неодушевленные объекты: – материальные – нематериальные
	Потребителя
	Исполнителя
3. По характеристикам процесса оказания услуги	Создаваться в процессе оказания услуги
	По технологии предоставления услуги
	По мастерству исполнителя и др.
4. По характеру воздействия на объект услуги	Создание объекта
	Преобразование объекта
	Перемещение
	Обслуживание, в т.ч. хранение
	Предоставление объекта услуги потребителю
	Сочетание нескольких видов воздействия
5. По степени участия потребителя в оказании услуги	Самообслуживание
	Услуги, требующие присутствия клиента в процессе оказания услуги
	Услуги, не требующие присутствия клиента в процессе оказания услуги
6. По характеру объединения потребителей в процессе потребления результата услуги	Услуги, получаемые индивидуально (лично)
	Семейный характер потребления
	Коллективное потребление
	Услуги общественного характера
7. По степени содержания материального продукта	Высокое
	Среднее
	Низкое

тура системы нормативного регулирования потребительских услуг представлена на рисунке.

Таким образом, весь спектр перспективных нормативных документов, предлагаемых для применения в сфере услуг, можно представить в виде определенной структуры, которая базируется на технических регламентах. За техническими регламентами следуют документы национального уровня, а затем – корпоративные документы.

Информация о социально значимых услугах может быть основанием для разработки Мето-

дики расчета социальных нормативов, которая предусматривает особенности оказания услуг, связанных с созданием новых материальных ценностей, восстановлением потребительских свойств объектов собственности потребителя и оказания услуг личностного характера [3]. Применение методики позволит оценить величину потребления услуги на одного жителя региона и определить количество рабочих мест для решения социальной задачи в течение года для города.



Рис. Перспективная структура системы нормативного регулирования услуг

Существующий в России механизм технического регулирования обеспечивает возможность формирования требований к социально значимым услугам, нормам и нормативам их потребления в регионах России

Литература

1. Экономика и организация управления крупным городом : учебное пособие с тестовы-

ми заданиями для студентов вузов / под общ. ред. П.И. Бурака. – М. : Изд. дом Международного университета в Москве, 2014.

2. Зворыкина Т.И., Платонова Н.А. Техническое регулирование: сфера услуг : учебное пособие. – М. : Альфа-М : Инфра-М, 2011.

3. Зворыкина Т.И., Яшина И.О. Основные направления развития потребительского рынка крупного города // Вестник Российского нового университета. – 2014. – Выпуск 2.