

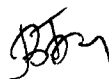
*На правах рукописи*

**БОКОВ Владимир Иванович**

**СОЦИАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ  
КОММУНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА**

**Специальность 22.00.04 – социальная структура, социальные  
институты и процессы**

**Автореферат  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата социологических наук**



**Москва  
2005**

Диссертация выполнена на кафедре труда и социальной работы  
Московского гуманитарного университета

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор  
**Усманов Борис Фатыхович**

Официальные оппоненты:

доктор социологических наук, профессор **Красовский Юрий  
Дмитриевич**

кандидат социологических наук **Исаев Вячеслав Федорович**

Ведущая организация: **Академия труда и социальных отношений**

Защита состоится 28 июня 2005 года в 14.30 на заседании  
диссертационного совета Д 521.004.02 при Московском гуманитарном  
университете по адресу: 111395, г. Москва, ул. Юности, 5/1, кор.3, зал  
заседаний диссертационных советов (ауд.511).

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Московского  
гуманитарного университета по тому же адресу.

Автореферат разослан 27 мая 2005 года.

Ученый секретарь диссертационного совета



**Н.А. Селиверстова**

2006-4  
28251

2242019

## 1. Общая характеристика работы

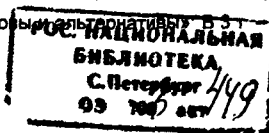
Актуальность темы исследования обусловлена фундаментальными особенностями социальной динамики России последних полутора десятилетий. Смена главного вектора общественного развития закономерно сопряжена с ростом структурной сложности и дифференциации системы, перестройкой имеющихся и образованием новых механизмов социальных взаимодействий.

Процессы трансформации общества четко обозначили, в частности, одно из очевидных противоречий нынешнего момента: продекларированное Конституцией РФ как *социальное*, наше государство все явственнее отчуждает от себя социальные инфраструктуры и лишает государственное управление социальной адекватности, ориентации на потребности человека, распространяя эту тенденцию и на муниципальный уровень, что угрожает деформацией самой сущности местного самоуправления. Наглядно это проявляется в отношении жилищно-коммунального комплекса и в целом системы городского жизнеобеспечения.

Выбор темы диктуется также неоспоримой тенденцией в развитии мирового сообщества: известно, что роль социальной инфраструктуры с каждым годом будет только возрастать (сейчас в ведущих странах доля услуг в ВВП составляет 62-74 %, а количество работников сферы услуг – 63-75 % от общей численности занятого населения)<sup>1</sup>, и это превращает социальное обслуживание производства и населения в особую сферу жизнедеятельности общества.

Исследование еще более актуализируется кризисным состоянием жилищно-коммунального хозяйства, проблемами его реформирования и модернизации. Причем стоящие за этим задачи важны как в хозяйственном (критическое состояние материально-технической базы предприятий и сетей

<sup>1</sup> Тезисы докладов и выступлений на II Всероссийском социологическом конгрессе «Российское общество и социология в XXI веке: социальные вызовы и альтернативы». В 3 т. М., 2003 - Т 2 - С. 736.



ресурсоснабжения), так и в социальном смысле, что подтверждается постоянными и повсеместными конфликтами между производителями коммунальных благ, их потребителями, городскими, муниципальными властями и местными сообществами и свидетельствует о порочности концепции реформы ЖКХ.

Из вышесказанного следует: острые противоречия и проблемы коммунального обслуживания в современном российском обществе нуждаются в квалифицированном социологическом анализе и более строгой, чем до сих пор, научной трактовке их социального смысла.

Состояние научной разработанности темы. Большинство исследователей отмечают отсутствие «целостной» или более-менее широко признанной теории услуг при множественности или противоречивости толкований самого термина «услуга» и нерешенности многих вопросов, касающихся сущностных моментов феномена. Данный вывод в еще большей степени приложим и к предмету исследования – коммунальным услугам.

Можно заключить, что замалчивание во многих «услуговедческих» текстах проблем коммунальных услуг напрямую связано с недооценкой фундаментальной социальной наукой значимости категории коммунальной (жилищно-коммунальной) деятельности. Все вопросы, группирующиеся по традиции вокруг проблем ЖКХ, принято понимать и характеризовать как узкохозяйственные (ведомственные) на практике и как сугубо прикладные в теории. В результате остаются без внимания закономерности функционирования и развития коммунального хозяйства и, в конечном счете, оказываются плохо разработанными и неэффективными или малоэффективными усилия по управлению жизнеобеспечением городского населения.

Вместе с тем в освоении феноменологии услуг как таковых, спектра взглядов на этот феномен, в поиске новых подходов и разработке современных концепций свою роль в минувшие годы сыграли работы таких отечественных и зарубежных ученых, как Г. Ассель, Т.Д. Бурменко, С.В. Бурцев, С.З. Джабраилов, М.В. Донсков, Н.Н. Иванов, Г.А. Меньшикова, П.А. Ореховский,

Е.В. Песоцкая, А.Н. Ряховская, Ф.Г. Таги-Заде и др. Принципиальное значение для понимания социологических аспектов явления имели идеи и представления Э. Дюркгейма, А. Живана, Е.Н. Жильцова, А.А. Зиновьева, Т. Котарбиньского, Д.С. Львова, К. Маркса, Т. Парсонса, Н.Я. Петракова, Ф. Тённиса и ряда других ученых.

В преодолении дефицита общих теоретических оснований, изучение и истолкование природы услуг, их социального смысла, регулируемости и управления в интересах общества и т.п. определенный вклад внесли: а) труды, освещающие проблемы социальных общностей, обществ, местных сообществ; б) исследования деятельности вообще и коммунальной деятельности (коммунального хозяйства) в особенности; в) литература, посвященная естественным монополиям и локальным естественным монополиям в их соотношении с социокультурными и социетальными аспектами рыночных отношений (в этот ряд входят работы М. Алле, Л.А. Велихова, Б.Б. Веселовского, Дж. Кейнса, Дж. Робинсон, Н.М. Розановой, Дж. Стиглица и некоторых других авторов).

**Объектом исследования** является система жизнеобеспечения населения города.

**Предмет исследования** – социальные особенности коммунальных услуг в системе жизнеобеспечения населения города.

**Цель исследования** – выявить социальные особенности коммунальной услуги как формы существования института обслуживания в системе жизнеобеспечения населения города.

Поставленная цель конкретизирована в *задачах*:

- изучить закономерности коммунального обслуживания как функции социума и инструмента социальной политики;
- показать многоплановость коммунального обслуживания, понимаемого как коммунальная деятельность, и особенности его институционализации в рамках понятий «деятельность» (вообще) и «деятельность местного сообщества»;

- раскрыть социальную природу и собственную структуру феномена коммунальной услуги;
- определить роль коммунальной услуги как элемента управления в системе жизнеобеспечения городского населения;
- спроектировать современные механизмы управления служебными отношениями в местных сообществах с учетом готовности к ним населения и муниципальных органов.

**Гипотеза исследования** исходит из *предположения*, что в современных российских условиях социальными особенностями коммунального обслуживания городского населения являются:

- противоречие между стандартизированной технологией коммунального обслуживания и разнообразием социокультурных условий ее реализации;
- зависимость планирования и реализации коммунальных услуг от функционирования местных сообществ и готовности населения к коммунальной деятельности в качестве конструктивного и эффективного партнера других субъектов коммунальной деятельности;
- обусловленность коммунального обслуживания объективными факторами существования населенных мест и фундаментальными принципами социальной политики;
- специфика структуры услуги вообще и коммунальной услуги в частности как первичных сервисных «единиц», конечных объектов регулирования.

#### **Методологическая и теоретическая база исследования.**

В своей работе автор опирался на идеи и положения таких видных социологов, как М. Вебер, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, Ф. Тённис, на базовые установки отечественной социологии города с ее принципом антропоцентризма при анализе и разработке стратегии социальной политики в городских поселениях – в частности, на работы социологов-урбанистов Т.М. Дридзе, О.Н. Яницкого и других.

Поставив задачу рассмотреть коммунальную услугу (обслуживание) как элемент системы жизнеобеспечения населения города, автор тем самым предопределил ведущее значение в исследовании системной методологии. Продуктивным для достижения искомых результатов оказалось использование принципов и методов, изложенных в трудах В.Н. Садовского, Г.П. Щедровицкого, А.И. Умова, Э.Г. Юдина и др. Это помогло соотнести коммунальную услугу с системами более высокого уровня и – одновременно – обозначить ее собственные (внутренние) элементы. Использованы также структурный анализ – при рассмотрении, в частности, таких аспектов коммунальной деятельности, как ее источники (детерминация) и ее элементы (единица, «ячейка»); деятельностный подход – в его философском и общенаучном значении; и подход полидисциплинарный (межпредметный), без которого было бы трудно анализировать с помощью инструментария социологии, экономики коммунальную услугу как целостный социальный феномен.

**Эмпирическую базу исследования составили:**

1) Результаты проведенного автором в г. Воркуте социологического опроса о деятельности субъектов коммунальной деятельности и организационных формах совершенствования коммунального обслуживания (анкетный опрос квартиросъемщиков по целевой выборке, 200 респондентов).

2) Результаты вторичного анализа социологических исследований (г. Москва; 2000-2001 гг.).

3) Результаты изучения механизмов управления жизнеобеспечения населения г. Воркуты методом включенного наблюдения: автор несколько лет, при начале исследования, был одним из руководителей городского жилищного комплекса.

4) Статистические данные федеральных, региональных (Коми) и городских (Воркута) органов исполнительной власти.

5) Результаты анализа текущих документов органов городского управления/самоуправления.

## Основные результаты и научная новизна исследования заключаются

в следующем:

1. Предложена социологическая трактовка понятия «услуга», понимаемого как *фиксируемый в качестве структурной единицы института услужения акт взаимодействия людей, выполняющих в социальной общности/обществе различные функциональные обязанности (роли) в целях удовлетворения интересов сторон и сохранения приемлемых условий жизнеобеспечения на территории своего проживания*. Обоснованы трактовки коммунальной деятельности как системно полисубъектной и понимание услуги как партнерского взаимодействия субъектов социального действия.

2. Показано, что *жилищно-коммунальное хозяйство как коммунальная деятельность* не сводится исключительно к производству/поставке коммунальных благ/услуг коммунальными предприятиями, а является процессом, в котором как партнеры (субъекты деятельности) выступают не только производители/поставщики коммунальных услуг, но и их потребители – жители (население) города. При этом отдельно оценивается социально-управленческая роль организаторов и координаторов взаимодействия, включая руководящие органы местного сообщества.

3. Установлено, что социальными особенностями коммунального обслуживания населения города являются:

а) противоречие между стандартизированной технологией и разнообразными социокультурными условиями ее реализации;

б) зависимость планирования и реализации коммунальных услуг от функционирования местных сообществ и прежде всего готовности населения к коммунальной деятельности в качестве ее эффективного субъекта;

в) обусловленность коммунального обслуживания объективными факторами существования населенных мест и фундаментальными принципами социальной политики;



г) специфика структуры услуги вообще и коммунальной услуги в особенности как первичных сервисных «единиц», конечных объектов регулирования.

4. Показана целесообразность использования в услуговедении, находящемся по преимуществу под эгидой экономических дисциплин, инструментария социологии, позволяющего раскрыть возможности полидисциплинарного исследования феноменов, связанных с социальным содержанием коммунальной услуги.

5. С учетом социальных особенностей коммунального обслуживания и результатов социологического анализа готовности населения к коммунальной деятельности предложены механизмы управления договорными отношениями в сфере коммунальных услуг, предназначенных для жизнеобеспечения населения города.

#### **Практическая значимость исследования.**

Результаты проведенной работы и, в частности, предложения, касающиеся самоорганизации населения на субмуниципальном уровне и контрактирования услуговых отношений поставщиков и потребителей при участии и под контролем органов управления/самоуправления, могут быть использованы в практике муниципальных административных и коммунальных учреждений, а также общественностью в ходе реализации партнерства с местными управленческими структурами.

Теоретические разработки и идеи диссертации могут применяться в процессе обучения и при переподготовке специалистов, занимающихся коммунальной деятельностью; в том числе на уровне местного и территориального самоуправления. Ряд положений исследования может быть включен в вузовские программы при чтении курсов по общей социологии, социологии управления, экономической социологии, социологии города.

**Апробация результатов исследования.** Основные положения диссертационной работы нашли отражение в научных публикациях в центральной и республиканской печати, а также в выступлениях автора на

научно-практических конференциях Коми научного центра Уральского отделения РАН в сентябре 2003 г. и в феврале 2005 г., на семинарах при городской администрации Воркуты.

Содержание и выводы диссертационного исследования обсуждены на кафедре труда и социальной работы Московского гуманитарного университета. Полученные научные результаты стали основанием программного материала, переданного автором во властные органы г. Воркуты, и Записки, адресованной Коми научному центру. Разработанные им рекомендации находят применение в ходе реорганизации управления коммунальным обслуживанием населения.

**Структура работы.** Диссертация состоит из Введения, двух глав, Заключения, списка использованной литературы, приложений.

## **II. Основное содержание работы.**

Во Введении обоснована актуальность темы диссертационной работы, проанализирована степень ее научной разработанности, определены цель, задачи, объект и предмет исследования, теоретико-методологические основания и эмпирическая база раскрыты научная новизна и практическая значимость, приводятся данные об апробации основных положений диссертации.

Первая глава *«Социальная природа и институционализация коммунального обслуживания (теоретико-методологические основы анализа)»* состоит из трех параграфов, в которых дано толкование коммунального обслуживания как подсистемы деятельности местного сообщества, характеризуются особенности его институционализации, собственная (внутренняя) системность и структурность; показано, каким образом в коммунальной деятельности/обслуживании и – соответственно – в жилищно-коммунальном хозяйстве проявляются: а) ее объективная обусловленность развитием и функционированием населенных мест, их естественной, исторически и географически формируемой среды; б) реализация общественных интересов в контексте гуманитаризации и

гуманизации политики и, в частности, социализации экономики; рассмотрена социологическая специфика коммунальной услуги.

Принятие трактовки коммунального обслуживания (КО) как процесса с участием нескольких субъектов, как полисубъектной деятельности, а конкретно: взаимодействия производящих/поставляющих предприятий (1); населения, или местных сообществ (2); органов местной власти/самоуправления (3) – делает отраслевое рассмотрение теории, идеологии и практики ЖКХ недостаточным и явно ограниченным. Это наглядно иллюстрирует таблица 1, которая показывает распределение функций КО по упомянутым субъектам деятельности.

Рассматривая коммунальное обслуживание как сферу по природе и назначению общественно полезную, имеющую целью удовлетворение интересов местного сообщества, автор приходит к выводу, что в настоящее время в науках социально-гуманитарного профиля наблюдается усиление влияния социологии и социальной философии, а вслед за ними и гуманитарного мировоззрения, исповедующего общечивилизационные (общечеловеческие) ценности, на рынок и конкуренцию – особенно – в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Теоретическое переосмысление сути конкуренции в ЖКХ начинается с разрушения стереотипов о *естественном монополизме* коммунального хозяйства, который, по мнению диссертанта, перестает трактоваться исключительно экономически и наделяется социетальными (интегративными) функциями для населенных мест (Е.Н. Жильцов, Т. Парсонс, В.А. Шупер). Да и относительно рынка в целом среди западных исследователей все более популярной становится точка зрения о разрушительном влиянии свободной конкуренции на сам рынок

**Формы (наличие плюсов) и степень (количество плюсов) участия субъектов коммунального обслуживания в осуществлении его функций**

«Регуляторный климат»				
«Регуляторный климат» (государственные и муниципальные институты)				
Функции	Субъекты КД	Поставщики	Получатели	Муниципальная власть
Придание поставляемым благам потребительских качеств		++	+	
Обслуживание инфраструктуры жизнеобеспечения		++	+	
Поддержание социальной общности		+	+	+
Контроль количества и качества жизнеобеспечивающих благ		+	+	++
Совершенствование (модернизация) материально-технической базы		++		++
Совершенствование управленческого механизма		++	++	++
«Регуляторный климат»				
«Регуляторный климат»				

(М. Алле, Дж. Кейнс, Дж. Робинсон, Дж. Стиглиц и др.), что, как считает автор, с большей определенностью проявляется именно в жилищно-коммунальной сфере. Т. Парсонс предлагает вообще отказаться от экономической трактовки понятия «рынок», превращая его в универсальную социокультурную категорию<sup>1</sup>.

Кроме того признается факт общественного (или квазиобщественного) характера потребления коммунальных услуг (городом, микрорайонами, домами и т.п.), потребления кооперативного, никак не индивидуализируемого или индивидуализируемого с трудом – причем в ряде услуг жизнеобеспечения, или жизнесбережения, прежде всего в связи с процессом урбанизации, коммунальное обслуживание приобретает черты обеспечения общественной безопасности - жизнесбережения в самом буквальном смысле. На абсолютизацию рыночно-коммерческих (конкурентных) начал в коммунальном обслуживании людей ведется и идеологическое наступление.

Под эту тенденцию подведена прочная база в виде общечеловеческих ценностей, общецивилизационных норм, в течение нескольких десятилетий внедряемых в жизнь международного сообщества. В диссертации обстоятельно освещены основные принципы и опыт деятельности Комиссии ООН по населенным пунктам, именуемой Хабитат. Деятельность этой Комиссии исходит из того, что решение различных, в особенности коммунальных, проблем городов связано с необходимостью проводить понятную населению и институтам гражданского общества, включая городские общины, жизнеобеспечивающую политику. Игнорирование подобного подхода отрицательно сказывается на идеологии отечественных документов (законов), регламентирующих жилищную и коммунальную политику.

---

<sup>1</sup> Parsons T. Sociological theory and modern society – N -Y – London, 1967 P 507-510

В завершающем главу параграфе «Понятие коммунальной услуги как элемента института услужения и единицы коммунальной деятельности» для лучшего понимания социальной природы коммунального обслуживания и форм управления им в местных сообществах предпринято исследование структурной единицы коммунальной деятельности, каковой выступает коммунальная услуга.

Как показывает изучение usługоведческой литературы, исследователи (преимущественно экономисты и правоведы) разноречивы в причислении услуги к какому-либо роду явлений, хотя для определения места услуги в структуре деятельности это и является первоочередной задачей.

У современных авторов можно встретить отнесение услуг: 1) к деятельности вообще; 2) к действиям, которые рассматриваются в социологии как единица деятельности; 3) к труду; 4) к продуктам труда; 5) к благам; 6) к товарам. Дискуссионность, размытость термина «услуга» выявляется и в том, что по-разному описывается процесс, который в отечественной литературе обычно именуется обслуживанием, а в зарубежной – сервисом. По наблюдениям автора, услуги производят, предоставляют, оказывают, отпускают, исполняют, поставляют... При этом даже у экономистов крайне редко встречается выражение «продажа услуг», в то время как именно продажа (купля-продажа) определяет характер деятельности субъектов при смене собственника товара.

В разрешении затруднений по поводу трактовки феномена услуги существенный вклад внес Т. Парсонс – причем его позиция в данном вопросе, то есть в отнесении услуги к какому-либо роду явлений (иначе: в ее категориальном анализе) весьма радикальна. Он без оговорок выносит услуги за пределы экономики, или, употребляя его терминологию, «экономической подсистемы» общества, оставляя в прежних пределах только товары, и включает услуги в общественную систему – «политику». Принятие точки зрения американского ученого при ее последовательном применении в теории и практике может поставить под сомнение базовые установки

хозяйственной деятельности и таких общепринятых показателей, как ВВП, ВВП, национальные счета и т.д., где услуги учитываются и исчисляются как результирующие экономические реалии. Парсонс же утверждает, что услуги не являются фактором эффективности. Показательно, что услугу он рассматривает в связи с понятием «социальное действие».

В том направлении исследования, которое задал Т. Парсонс, важной представляется позиция А. Живана, который тоже рассматривает услугу в связи с действием и утверждает, в частности, что исторически первоначально в теории сервиса доминировал социальный подход. При этом румынский исследователь считает, что услуги включают в себя и материальные блага (т.е. товары), и все действия человека склонен связывать с обслуживанием других людей. Живан, как полагает диссертант, не смог оптимально разрешить противоречие между реальной широтой феномена услуги (родовым основанием), с одной стороны, и его спецификой (видовым отличием), с другой стороны. Однако принципиальные основы для разрешения не преодоленных румынским теоретиком затруднений обнаруживаются в главном и весьма авторитетном среди обществоведов труде классика социологии Ф. Тённиса «Общность и общество» («*Gemeinschaft und Gesellschaft*»). Согласно Ф. Тённису, *услуги* *отношения* в их более «чистой», явной форме характерны для общности, в меньшей степени – для общества. В диссертации используется словосочетание «услуги отношения», наряду с близкими «услуговая деятельность», «услуги действия», и вводится встреченный в русском переводе книги Тённиса термин «институт услужения».

В суждениях Ф. Тённиса содержится движение к преодолению односторонности мнений относительно родовой принадлежности услуг. Однако ее подлинное диалектическое преодоление обнаруживается уже в «Капитале» К. Маркса: «Услуга есть не то иное, как полезное действие той

или иной потребительной стоимости – товара ли, труда ли»<sup>1</sup>; услуга есть человеческая деятельность, имеющая полезный эффект<sup>2</sup>; для производителя услуг они товары, для покупателя – «лишь потребительные стоимости»<sup>3</sup>; в отдельных случаях «труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности»<sup>4</sup>.

С учетом сделанного анализа диссертант считает целесообразным в рамках экономической науки отнести услугу к родовому понятию «труд» (или, что, видимо, по содержанию равнозначно: «трудовая деятельность»), и тогда она может быть охарактеризована как «специфический акт труда» (с последующей расшифровкой специфики); а в рамках социологической науки услуга должна быть причислена к отношениям общения/ролевого взаимодействия, и тогда о ней можно говорить как об акте ролевого взаимодействия, основанного на взаимном интересе услужения.

В диссертации дано определение услуги с социологической точки зрения:

*Услуга – это фиксируемый в качестве структурной единицы института услужения акт взаимодействия людей, выполняющих в социальной общности/обществе различные функциональные обязанности (роли) в целях удовлетворения интересов сторон и сохранения приемлемых условий жизнеобеспечения на территории своего проживания.*

В результате находит завершение толкование социальности: а) природы коммунального обслуживания как сферы взаимодействия людей и б) его сущности как интегратора индивидуальных и «микросоциальных» интересов членов сообщества.

---

<sup>1</sup> Маркс К и Энгельс Ф Соч 2-е изд Т 23 С 203-204

<sup>2</sup> Там же. Т.24. С. 38.

<sup>3</sup> Там же. Т. 26, ч.I. С 140.

<sup>4</sup> Там же. С.413.



**Вторая глава «Социологический анализ коммунального обслуживания в системе жизнеобеспечения населения города»** включает три параграфа. В первом из них «Структура услуговых отношения и взаимодействие субъектов коммунальной деятельности» рассматриваются проблемы функционирования института услужения внутри местного сообщества, в межличностных отношениях.

Начальным пунктом анализа принят тезис Т. Парсонса: «Услуги для домохозяйства следует рассматривать как реальный случай недифференцированности ролей потребителя и производителя»<sup>1</sup>.

При анализе трудов услуговедов обнаружилось, что в них, наряду с полным замалчиванием ЖК-услуг, наблюдается навязывание отношениям производителей жилищно-коммунальных благ и их потребителям (получателям) неприемлемых форм. На жилищно-коммунальную сферу распространяются признаки, присущие услугам частного характера – такие, как тесный контакт производителя благ и потребителя; личный контакт производителя с потребителем и т.п. Иными словами, оказываются незамеченными, с одной стороны, отсутствие непосредственного, личного контакта «оказывателя» услуги и ее получателя, а, с другой стороны – нерасчлененность производства и потребления коммунальных благ не в прямом «физическом» смысле, а в социально-экономическом – как деятельности (действия) жизнеобеспечивающего характера. А ведь именно по отношению к данному виду услуговой деятельности вполне уместно говорить о партнерстве (совместности, взаимности, соучастности и т.п.) и координации действий «сторон», поиске оптимальных механизмов управления ими.

Общественный характер коммунальных и жилищно-коммунальных услуг наиболее убедительно и концептуально рассмотрен Ф.Г. Таги-Заде в рамках разрабатываемой теории коммунальной деятельности. Он выделяет

---

<sup>1</sup> Parsons T .. P.304

три типа услуг. Во-первых, услуги для всего поселения, то есть благоустройство в широком значении этого термина (освещение, озеленение, транспорт и т.п.); во-вторых, услуги для содержания жилых зданий, придомовых территорий, мест общего пользования; в-третьих, услуги, «проникающие» в жилые ячейки и поставляющие повседневные блага.

Автором высказывается предположение, что некоторые из видов коммунальных услуг второго и третьего типов могут быть подвергнуты еще одной группировке – по признаку кооперативности.

Из целостности инженерно-технической инфраструктуры вытекает, по мнению диссертанта, и констатация партнерских, кооперативных отношений производителя услуг, с одной стороны, и потребителя/получателя соответствующих услуговых благ, с другой стороны. Как представляется, к их взаимодействию вполне приложимо то определение кооперации в узком смысле, где она предстает организацией труда, при которой отдельные лица или группы выполняют специализированные операции, составляющие цельный производственный процесс. В связи с этим ставится вопрос, не могут ли жильцы рассматриваться как обслуживающий персонал тех элементов единой инженерно-технической инфраструктуры (внутриквартирные отопительные, осветительные, газоснабжающие и т.п. приборы и аппаратура), от грамотной эксплуатации и надежного функционирования которых зависит состояние сетей.

Для углубления понимания взаимосвязанных действий сторон услуговых отношений диссертант обращается к трудам классика праксеологии Т. Котарбиньского, который не только классифицирует сложные и коллективные действия, но и дает характеристики признаков, свойств действий, устанавливает их соотношение с кооперацией.

Второй параграф «Оценка населением коммунальной сферы и услуговых отношений (анализ результатов опроса жителей г. Воркуты)» позволяет сделать такой общий вывод: готовность населения к

коммунальной деятельности, т.е. к конструктивному и результативному участию, наряду с другими основными субъектами КД, весьма низка.

Опрошенные воркутяне остро критически настроены к органам власти – прежде всего федеральным, вину которых за нынешнее неблагоприятное состояние ЖКХ отметили 47% ответивших. Показательно, что на последнем месте сами «потребители коммунальных благ (жильцы)» (формулировка анкеты).

Критический настрой респондентов имеет основания. К примеру, на вопрос, как часто проводился обязательный (согласно нормам раз в год) и бесплатный техосмотр внутриквартирных элементов коммунальной инфраструктуры, исследователь не получил ни одного соответствующего норме ответа, а многие указали: ни разу за пять, десять, пятнадцать лет.

Отвечая, кто должен обеспечивать доброкачественное состояние и функционирование внутридомовых и внутриквартирных элементов ресурсоснабжающих сетей, опрашиваемые, наряду с жилищно-эксплуатационными конторами, дирекциями по эксплуатации зданий (42%) и предприятиями-поставщиками (39%), назвали и себя (18%). Однако считать, что последняя цифра отражает уровень самокритики и ответственности, было бы опрометчиво – скорее, она подтверждает все то же недовольство граждан коммунальными службами, недоверие им.

Общеизвестно, что упомянутая низкая готовность/активность приводит и к негативным действиям – в частности, к коммунальным неплатежам, которые характерны не только для неимущих и малоимущих.

О том, каковы перспективы превращения отрицательной готовности, недовольства населения работой коммунальных предприятий и управленческой деятельностью местных властей в сфере ЖКХ в позитивную готовность и реальное участие в коммунальном сотрудничестве, можно судить на основании мнений о целесообразных мерах для достижения более высокого уровня коммунального обслуживания.

Так, «ввести конкурсный отбор коммунальных предприятий на право обслуживания населения» предлагают, не учитывая монопольности ЖКХ и путая его с ремонтными службами, 54% респондентов, «внедрить конкуренцию в деятельность коммунальных предприятий» – 51%. То, что этот вопрос оказался для многих труден, показывает такое встречающееся в анкетах несовместимое сочетание мер, как внедрение конкуренции и предложение «воссоздать советскую систему коммунального обслуживания». Пятая часть ответивших, ностальгирующих по советскому прошлому, ожидает эффекта от института домоуправов – причем большинство (90%) в сочетании... с рыночными методами.

Особая значимость в свете проблемы формирования из городского населения субъекта коммунальной деятельности придавалась блоку из двух вопросов: о том, кто должен устанавливать стандарты коммунального обслуживания, включая тарифы, и как представляют опрашиваемые договорное партнерство. Хотя ответы и свидетельствуют о правовой некомпетентности населения и не могут быть использованы непосредственно в качестве конструктивных предложений, они, во-первых, все же как-то представляют ожидания и упования людей и, во-вторых, дают ориентиры для необходимого юридического ликбеза.

В этом смысле важно то, что значительная доля опрошенных (39%) доверяет ученым-специалистам, способным выработать стандарты коммунального обслуживания на основе обоснованных санитарно-гигиенических норм-требований. А вот на государственные надзорные органы уповают 27%, на самих себя (через объединения типа территориального общественного самоуправления, товариществ собственников жилья и т.п.) – 10%.

Большинство респондентов (43,3%) выступают за совместность в выработке договоров. Среди этого большинства хотят видеть в качестве партнера по договору надзорный орган 51% опрошенных, коммунальные предприятия – 50%, объединения жильцов по месту жительства (ТОС,

ТСЖ...) – 42,5%, индивидуального квартиросъемщика – 42,5%. Только 16,5% рассматривают как партнеров по договору ЖЭКи, ДЭЗы (именно их люди привыкли воспринимать как источник коммунальных неурядиц) и... местную администрацию, из чего, по-видимому, соответствующие выводы должны делать не только воркутинская, но и всякая другая городская власть, чье внимание к коммунальным проблемам горожан или незначительно, или неизвестно местным сообществам.

Между тем, оптимальный состав партнеров, о чем подробнее говорится в заключительном параграфе главы, может быть, по меньшей мере, трехсторонним и включать, во-первых, получателей-потребителей жизнеобеспечивающих благ; во-вторых, производителей-поставщиков этих благ и, в-третьих, органы местного самоуправления в качестве интеграторов социальных и экономических интересов местного сообщества; а также, кроме трех названных субъектов КД, так сказать, «факультативно» или не в самой близкой перспективе – экспертные и третейские службы.

В завершающей части исследования освещаются проблемы совершенствования механизмов управления коммунальным обслуживанием с учетом его социальной полисубъектности.

При нынешних социальных противоречиях, подчеркивает диссертант, одной из главных задач становится социальный расчет тарифной политики. Он должен рассматриваться, как минимум, наряду с хозяйственным, коммерческим расчетом. Денежные отношения в коммунальном обслуживании далеко выходят за рамки измерения благ и расчета их поставки, они фактически стали фактором разобщения в обществе. Именно по этой причине автором предпринята попытка применить еще одну новаторскую идею Т. Парсонса, который трактует деньги не традиционно (как универсальное средство эквивалентного обмена, расчетов и т.п.), а в качестве равноправного члена обширной семьи символических средств взаимообмена и коммуникации (функционально деньгам подобны язык, власть, влияние, ценностные обязательства и др. феномены). Разумеется, социологическое рассмотрение

(или интерпретация) денежно-финансовых отношений, в частности, тарификации – дело непростое. Поэтому в диссертации освещаются только социально значимые проблемы тарифной политики (применительно к человеческим отношениям в коммунальной сфере), в том числе принцип платности/бесплатности.

Нельзя считать неактуальной точку зрения относительно безвозмездного предоставления услуг жизнеобеспечивающего назначения. Правы В.Н. Лексин и А.Н. Швецов: к термину «бесплатность» нужно относиться критически, т.к. относительно социальных услуг он, как правило, означает лишь то, что они оплачены в неявном виде, например, через налоги. Диссертант по аналогии ставит вопрос о возможности вместо индивидуализированных платежей использовать налогообложение – как это делается для консолидации в руках государства средств на обеспечение общественной, национальной *безопасности*. Почему надо сомневаться в целесообразности распространения подобной системы и на услуги жизнеобеспечивающего характера? В условиях, когда из-за террористических угроз и водоемы вместе с сетями водоснабжения, и электро- и прочие станции, и газопроводы, и канализация превратились – особенно в мегаполисах и крупных городах – в объекты стратегического значения, владение и управление которыми требуют монополизации, предлагаемый вариант выглядит обоснованным и в перспективе не утопичным.

Через налогообложение, считает автор, удобнее реализовывать как щадящую для слабо защищенных категорий населения тарификацию, содействуя смягчению социальной напряженности, так и социально ориентированное перераспределение ресурсов – постоянный и неперенный инструмент социально-экономической политики, использующей в числе прочего и дифференциацию тарифных ставок.

Исследование рассматривает три варианта такого перераспределения.

*Первый* сводится к тому, что при решении дилеммы, какую статью бюджета урезать для вливания в другую, какую отрасль или подотрасль

городского жизнеобеспечения поддержать, муниципальным властям целесообразно иметь единую налоговую копилку.

*Второй* означает дифференциацию тарифов на коммунальные услуги. Так, А.Н. Ряховская рекомендует ввести единый стандарт оплаты коммунальных услуг в виде минимальной и максимальной долей коммунальных расходов в совокупном семейном доходе, но с учетом имущественной стратификации в социуме.

*Третий* вариант перераспределения — это так называемое «географическое выравнивание», широко используемое во многих странах, где существенно разнятся климатогеографические условия жизни населения. Оно невозможно без дифференциации и последующего перераспределения централизуемых налогов, в особенности земельной ренты.

Главный пункт второй главы диссертации — проблема организационного согласования интересов и управления деятельностью субъектов коммунального партнерства, что закономерно вытекает из принятой автором трактовки социального института как определенной организации общественной деятельности и социальных отношений и, в свою очередь, взаимного согласования поведения субъектов деятельности как средства организации.

Самым проблемным членом согласительных отношений и процедур, которые закономерно принимаются как договорные, конечно, является население. Кто должен представлять интересы жильцов? Из проведенного анализа вытекает: объединение. Если принять за 100 всех тех респондентов, кто среди договорников назвал потребляющую сторону, соотношение индивидуальный квартиросъемщик/объединение жильцов выразится числами 40:60. Это, разумеется, говорит о понимании, что «миром» легче отстаивать свои интересы, и о возможности углубления демократизации и продвижения ее на бытовой уровень, что тоже само по себе немало.

Но «миром» эффективнее и потреблять некоторые коммунальные блага/услуги. В связи с этим заслуживает критики не только старая практика

индивидуализации (поквартирной) отношений между поставщиками и потребителями, но и абсолютизация трактуемой как однозначно эффективная и социально (гуманитарно) оправданная практики индивидуально-адресной поддержки малообеспеченных граждан. Дело в том, что многие коммунальные блага (особенно в условиях Севера, в частности в Воркуте), могут быть востребованы и реализованы исключительно коллективно, объединениями жителей, а то и всем поселенческим (городским) сообществом. Или же не могут быть предъявлены, предложены производителем благ услуг иначе как «городу и миру», то есть неперсонифицированно, обезличенно. Не случайно бытует мнение, что только дом в целом, а не отдельные жильцы, может быть эффективным заказчиком коммунальных услуг, субъектом договорных отношений. И здесь явно просматривается связь с тенденцией медленного, но верного укрепления общественных связей в городском социуме, о которой пишет В.А. Ядов.

Со ссылкой на опыт развитых стран предлагается учреждение «внешних» институтов, заинтересованность в которых всех договаривающихся сторон тоже выглядит убедительной. Это, во-первых, независимая экспертиза и, во-вторых, третейские «мировые» суды, если все-таки возникают предконфликтные ситуации.

По мнению диссертанта, попытки внедрения в практику *такого* механизма договорных (контрактных) отношений производителей/поставщиков коммунальных услуг, организованного населения и местных властей да еще и при наличии «внешних» институтов на первых порах встретят упорное сопротивление, потому как потребуют полной прозрачности и доступа – в особенности получателей/потребителей – ко всему массиву информации, характеризующей базу и процедуру ценообразования на услуги.

Однако все три субъекта коммунальной деятельности (обслуживания) и – потенциально – договорных отношений пока не спешат, а то и побаиваются делать шаги в направлении партнерства. Такая «боязнь» особенно удивительна для органов самоуправления. И все-таки не кто иной, как местное



самоуправление согласно своему политическому предназначению в качестве института гражданского общества и в качестве интегратора – выразителя общественных интересов (а также благодаря своей меньшей зараженности корпоративным «эгоизмом») ожидаемо сегодня в роли инициатора внедрения договорных отношений. При этом его функции расширяются сравнительно с тем, как они выглядели раньше. К примеру, вполне очевидно, что в самом придании потребительских качеств поставляемым в жилые ячейки благам органы самоуправления участвовать не могут, так сказать, физически. Но в правовом обеспечении этой функции их место неоспоримо.

В целом участие субъектов коммунальной деятельности в контрактировании услуг населению представлено в таблице 2 (см. стр. 24), отражающей новые управленческие связи в системе городского жизнеобеспечения.

**Субъекты и предметы договорных отношений коммунального сектора в системе жизнеобеспечения населения города**

«Регуляторный климат» (независимые экспертные и наблюдательные институты)				
«Регуляторный климат»				
Предметы контрактов	Контрактеры	Поставщики	Получатели	Муниципальная власть
Придание поставляемым благам потребительских качеств		++	++	++
Обслуживание инфраструктуры жизнеобеспечения		++	++	++
Поддержание социальной общности		+	+	++
Контроль количества и качества жизнеобеспечивающих благ		++	++	++
Совершенствование (модернизация) материально-технической базы		+++	+	+++
Совершенствование управленческого механизма		++	++	++
«Регуляторный климат»				

В **Заключении** подводятся итоги исследования. По мнению автора, в диссертации удалось в основном достичь поставленной цели и решить сопутствующие ей задачи. Система предложенной аргументации социальных особенностей коммунального обслуживания, общественной, гуманитарной природы и сущности института услужения и коммунальной деятельности обеспечила в главном верификацию и правомочность заявленной гипотезы.

Исследование, как представляется, позволяет по-новому увидеть ряд теоретических и практических вопросов жизнеобеспечения городского населения, коммунального обслуживания. В частности, обосновано выделение особого вида деятельности – услуговой, или – имея в виду способ ее организации – социального института услужения. На основе трактовки коммунальной деятельности как полисубъектной и гуманитарной по своему назначению подвергнута критике односторонне рыночная ориентация осуществляемой в стране реформы ЖКХ.

Большое внимание уделено улучшению одного из принципиально важных в связи с проблемами строительства гражданского общества инструмента управления социальной политикой, а именно организационно-правового механизма коммунальной деятельности в местных сообществах, практической реализации трактовки коммунального обслуживания как социального института – как на муниципальном, так и на субмуниципальном уровнях.

Проведенный анализ позволяет автору подтвердить целесообразность интегрального применения социологического и экономического инструментария не только при изучении проблем коммунальных услуг, системы жизнеобеспечения городского населения, а также управления ею со стороны органов местного самоуправления и других субъектов муниципального социума.

**Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих публикациях:**

1. Боков В.И. От Даля к Парсонсу и обратно. Гипотеза о природе услуги // Социологические исследования, 2003, № 7. –(1,1 п.л).
2. Боков В. И. «Оппортунисты» на транспорте и в других сферах сервиса // Соискатель. Приложение к журналу «Мир транспорта». 2004, № 1. –(0,25 п.л),
3. Боков В. И. Договор дороже денег: Если найдена формула согласования интересов // Муниципальная власть, 2004, № 6. –(0, 25 п.л)
4. Боков В.И. В тисках монополизма: неизбежного и хронического // Жилищное и коммунальное хозяйство, 2002, № 10. –(0,25 п.л).
5. Боков В. И. Жилищно-коммунальная политика должна быть человеческой // Диалог, 2002, № 2. –(0,3 п.л).
6. Боков В.И. Коммунальные проблемы российского Севера // Жилищное и коммунальное хозяйство, 2001, № 1. –(0,3 п.л).
7. Боков В. И. От Даля к Тённису и обратно. Природа и сущность услуг: социологический подход // Актуальные проблемы современной науки, 2004, № 6. –(0,5 п.л),

Печатно-множительное бюро  
Издательства  
Московского гуманитарного университета  
Подписано в печать 26 мая 2005 г.  
Объем 1,5 л. Тираж 100 экз. Заказ № 1104.







**111217**

РНБ Русский фонд

2006-4

28251