

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

1. Общая характеристика работы

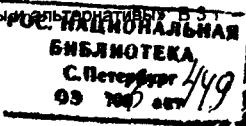
Актуальность темы исследования обусловлена фундаментальными особенностями социальной динамики России последних полутура десятилетий. Смена главного вектора общественного развития закономерно сопряжена с ростом структурной сложности и дифференциации системы, перестройкой имеющихся и образованием новых 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)¹, 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

¹ Тезисы докладов и выступлений на II Всероссийском социологическом конгрессе «Российское общество и социология в XXI веке: социальные вызовы и перспективы» в Зеленограде, 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 применим 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 узко-хозяйственные (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. Донскова, 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 социологической аспектов явления имели идеи и представления Э. Дюркгейма, А. Живана, Е.Н. Жильцова, А.А. Зиновьева, Т. Котарбинского, Д.С. Львова, К. Маркса, Т. Парсонса, Н.Я. Петракова, Ф. Тённиса и ряда других ученых.

В преодоление 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, освещавшие 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 соотнесении с социокультурными и социальными 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 институциализации 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 услуговыми 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. Уемова, 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 услугния 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 институциализация коммунального обслуживания (теоретико-методологические основы анализа)*» состоит из трех параграфов, в которых дано толкование коммунального обслуживания как подсистемы деятельности местного сообщества, характеризуются особенности его институциализации, 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 общечеловеческие (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 надеяется социальными (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

Таблица 1

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

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

(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 категорию¹.

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 жизнебережения, прежде всего в связи с процессом урбанизации, коммунальное обслуживание приобретает черты обеспечения общественной безопасности – жизнебережения 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.

¹ Parsons T. Sociological theory and modern society – N -Y – London, 1987 P 507-510

В завершающем главу параграфе «Понятие коммунальной услуги как элемента института услугания 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 услуговедческой 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 разрешение затруднений по поводу трактовок 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 – «политию». 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 ВНП, 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 докторант, 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, *услуговые отношения* в их более «чистой», явной форме характерны для общности, в меньшей степени – для общества. В диссертации используется словосочетание «услуговые отношения», наряду с близкими «услуговая деятельность», «услуговые действия», и вводится встречающийся в русском переводе книги Тённиса термин «институт услугания».

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»¹; услуга есть человеческая деятельность, имеющая полезный эффект²; для производителя услуг они товары, для покупателя – «лишь потребительные стоимости»³; в отдельных случаях «труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности»⁴.

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 услугеня*.

В диссертации дано определение услуги с социологической точки зрения:

Услуга – это фиксируемый в качестве структурной единицы института услугеня акт взаимодействия людей, выполняющих в социальной общине/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.

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

² Там же. Т.24. С. 38.

³ Там же. Т. 26, ч.1. С 140.

⁴ Там же. С.413.

Вторая глава «*Социологический анализ коммунального обслуживания в системе жизнеобеспечения населения города*» включает три параграфа. В первом из них «Структура услуговых отношений и взаимодействие субъектов коммунальной деятельности» рассматриваются проблемы функционирования института услугания 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»¹.

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

¹ 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. Котарбинского, 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 неблагополучное 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 символьических 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 непременный 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 доктора философии, 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 социальных 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.

Таблица 2

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

«Регуляторный климат» (независимые эксперты и наблюдательные институты)		«Регуляторный климат»			
Предметы контрактов	Контрактант	Поставщики	Получатели	Муниципальная власть	«Регуляторный климат»
Приятие поставленным потребительских качеств	благам	++	++	++	
Обслуживание инфраструктуры жизнеобеспечения		++	++	++	
Поддержание социальной общиности		+	+	++	
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 услугания и коммунальной деятельности обеспечила в основном 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 услугания. На основе трактовки коммунальной деятельности как полисубъектной и гуманитарной по своему назначению подвергнута критике односторонне рыночная ориентация осуществляющей в стране реформы ЖКХ.

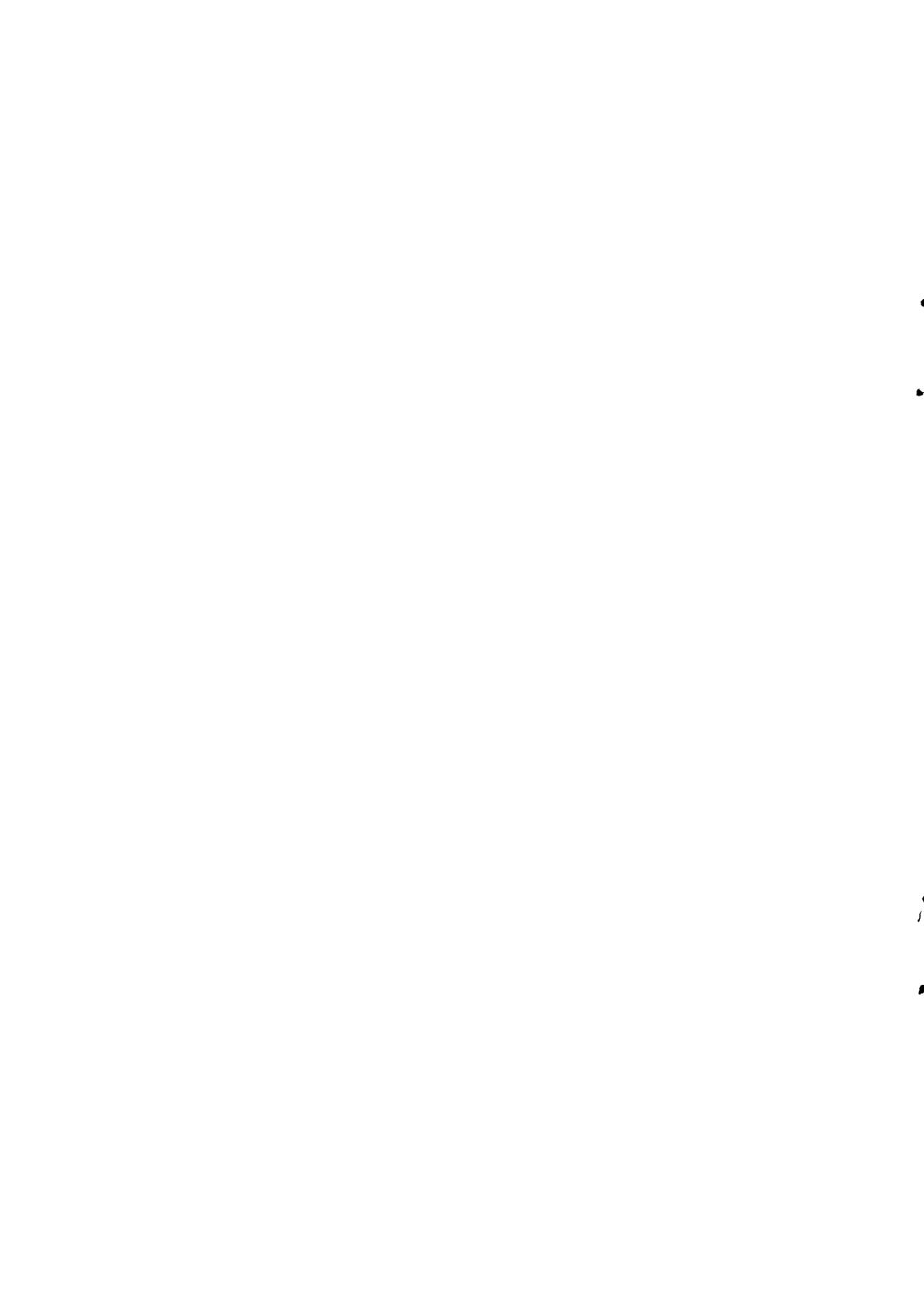
Большое внимание уделено улучшению одного из принципиально важных в связи с проблемами строительства гражданского общества инструмента управления социальной политикой, а именно организационно-правового механизма коммунальной деятельности в местных сообществах, практической реализации трактовки коммунального 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.



№ 11217

РНБ Русский фонд

2006-4
28251