

**Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ:**

**Завідувачка кафедри,
д.держ.упр., проф.
_____ Наталія БОНДАРЧУК
« ____ » _____ 2023 р.**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
НАСЕЛЕННЯ ЯКІСНИМИ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ НА
МІСЦЕВОМУ РІВНІ**

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Ступінь вищої освіти: Магістр

Здобувач

Людмила ЗІМЕНКО

**Науковий керівник,
д.держ.упр., професор**

Наталія БОНДАРЧУК

Дніпро – 2024

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: Менеджменту і маркетингу

Кафедра: Менеджменту, публічного управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма: «Публічне управління та адміністрування»

Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»

Ступінь вищої освіти: Магістр

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____

«_____» _____ 2022р.

ЗАВДАННЯ

на підготовку кваліфікаційної роботи

_____ Зіменко Людмилі Олександрівні _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні»

Науковий керівник: _____ Бондарчук Наталія Володимирівна, д.держ.упр., проф
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по ДДАЕУ від «_____» _____ 2023 року № _____

2. Термін подання здобувачем роботи: _____

3. Вихідні дані до роботи: наукова література національних і зарубіжних авторів (монографії, підручники, статті, тези доповідей тощо), закони України, інші нормативні документи міжнародного і національного права, статистична інформація.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Розділ 1. Теоретичні аспекти функціонування системи житлово-комунального господарства. Розділ 2. Сучасний стан забезпечення населення комунальними послугами. Розділ 3. Удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): Підходи до аналізу змісту житлово-комунальне господарство», учасники сфери житлово-комунального господарства; об'єкти житлово-комунального господарства. Система нормативно-правових актів у сфері житлово-комунального господарства. Цілі публічного управління сферою житлово-комунального господарства. Публічне управління житлово-комунальним господарством на місцевому рівні. Основні проблеми розвитку сфери публічно-комунальних послуг.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вступ	лютий березень 2023 р.	виконано
2	Розділ 1. Теоретичні аспекти функціонування системи житлово-комунального господарства	квітень-травень 2023 р.	виконано
3	Розділ 2. Сучасний стан забезпечення населення комунальними послугами.	червень- вересень 2023 р.	виконано
4	Розділ 3. Удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні	жовтень 2023 р.	виконано
5	Формулювання висновків	листопад 2023 р.	виконано
6	Оформлення роботи	грудень 2023 р.	виконано

Здобувач _____
(підпис)Лариса ЗІМЕНКО _____
(ім'я, прізвище)Науковий керівник _____
(підпис) (ім'я, прізвище)

Наталія БОНДАРЧУК _____

РЕФЕРАТ

Тема: «Удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні»

Кваліфікаційна робота містить: ___74___ с., ___18___ рис., ___2___ табл., 56 літературних джерел.

Об'єкт дослідження - механізми забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Предмет дослідження - теоретичні та практичні аспекти удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Метою роботи є розробка теоретичних та практичних рекомендацій з удосконалення забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Методи дослідження загальнонаукові і специфічні методи досліджень, зокрема: узагальнення, аналізу, порівняння, історичний методи, статистичний, графічний, порівняння, тощо.

Короткий аналіз досліджень, які проводились в роботі. Проаналізовано категоріально-понятійний апарат у сфері житлово-комунального господарства, його завдання та структури як об'єкта публічного управління. Досліджено правові основи регулювання сфери надання житлово-комунальних послуг. Визначено особливості системи публічного управління та організації надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні. Проаналізовано сучасний стан та тенденції розвитку житлово-комунального господарства та оцінку якості надання таких послуг. Досліджено світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами. Надано рекомендації щодо удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Результати впроваджені в діяльність комунального підприємства «ЖИЛСЕРВІС» ЧЕРКАСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ Новомосковського району Дніпропетровської області.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВА, ПОСЛУГА, МІСЦЕВИЙ РІВЕНЬ, МЕХАНІЗМИ
KEYWORDS

PUBLIC ADMINISTRATION, HOUSING AND COMMUNAL SERVICES, SERVICE, LOCAL LEVEL, MECHANISMS

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА	9
1.1. Поняття житлово-комунального господарства, його завдання та структури як об'єкта публічного управління	9
1.2. Правові основи регулювання сфери надання житлово-комунальних послуг	15
1.3. Особливості системи публічного управління та організації надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні	20
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2	
СУЧАСНИЙ СТАН ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ	29
2.1. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку житлово-комунального господарства	29
2.2. Оцінка якості надання житлово-комунальних послуг КП «Жилсервіс»	36
2.3. Світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами	39
Висновки до розділу 2	45
РОЗДІЛ 3	
НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ЯКІСНИМИ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ	48
3.1. Напрями вирішення проблем в системі житлово-комунального господарства	48
3.2. Заходи з підвищення ефективності розвитку житлово-комунального господарства з метою надання якісних послуг	55
Висновки до розділу 3	61
ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	68

ВСТУП

Актуальність. Актуальність дослідження полягає в тому, що управління житлово-комунальним господарством є одним із найважливіших напрямів сучасної політики, яка реалізується державою. Це пов'язано із безпосереднім впливом даної сфери на економічний розвиток та якість життя населення. Необхідність проведення дослідження регіональних аспектів розвитку житлово-комунального господарства обґрунтовано тим, що від стану житлово-комунального господарства залежить добробут будь-якого регіону. Грамотне управління житлово-комунальним господарством сприятиме покращенню стану всіх складових сфери, дозволять вирішити проблеми, що гальмують економічний розвиток і знизить соціальну напруженість у суспільстві.

Особливу актуальність проблеми розвитку ЖКГ набувають саме на місцевому рівні, оскільки бюджетні можливості обмежені під час вирішення завдань соціально-економічного розвитку, включаючи систему житлово-комунального господарства.

Дослідження питань правового регулювання сфери комунальних послуг привернуло увагу ряду вчених, серед яких можна виділити Г. Виноградову, О. Романюка, Т. Коляду, О. Буханевича, Т. Барабаш, П. Яковлева та інших. Вони досліджували різні аспекти цієї проблематики, вносячи свій внесок у розуміння та вирішення питань правового регулювання сфери комунальних послуг.

У сфері розроблення механізмів державного управління та регулювання житлово-комунальних послуг працювали А. Бабак, В. Базилевич, В. Бакуменко, О. Білянський, І. Запатріна, О. Ігнатенко, Ю. Ковбасюк, Н. Олійник, І. Розпутенко, В. Тертичка та інші. Дані вчені спрямовували свої зусилля на створення ефективних інструментів для державного контролю та регулювання у галузі надання житлово-комунальних послуг.

Метою роботи є розробка теоретичних та практичних рекомендацій з удосконалення забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Для досягнення цієї мети поставлені такі задачі:

- проаналізувати категоріально-понятійний апарат у сфері житлово-комунального господарства, його завдання та структури як об'єкта публічного управління;
- дослідити правові основи регулювання сфери надання житлово-комунальних послуг;
- визначити особливості системи публічного управління та організації надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні;
- проаналізувати сучасний стан та тенденції розвитку житлово-комунального господарства та оцінку якості надання таких послуг;
- дослідити світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами;
- надати рекомендації щодо удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Об'єкт дослідження є механізми забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Предмет дослідження теоретичні та практичні аспекти удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні.

Методи дослідження. У цій кваліфікаційній роботі використовувався системний підхід, який дозволив розглянути досліджувані явища та процеси як частину взаємопов'язаної системи. Цей підхід дозволив проаналізувати не лише окремі аспекти, а й їх взаємодію та вплив на загальну динаміку у сфері надання житлово-комунальних послуг .

Окрім того використаний монографічний аналіз дозволив детально дослідити конкретні аспекти теми та зрозуміти досвід інших дослідників.

Абстрактно-логічний аналіз дозволив сформулювати логічні висновки та побудувати теоретичні моделі. Системний аналіз використано для розгляду проблем, які існують у сфері житлово-комунального господарства та їх взаємозв'язку з іншими аспектами. Табличний та графічний методи дозволили візуалізувати інформацію.

Інформаційною базою дослідження. Теоретичну основу дослідження представлена науковими положеннями в рамках науки публічне управління та адміністрування, а також роботами та джерелами, присвяченими проблемам у сфері надання послуг житлово-комунальним господарством в Україні.

Наукова новизна одержаних результатів. Дослідження, проведене у кваліфікаційній роботі, дозволило розробити пропозиції щодо удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні. Наукові результати полягають в наступному:

удосконалено

- критерії оцінювання наданих послуг, а саме визначення через очікування споживачів та якості наданих послуг, які запропоновано оцінювати через рівні очікувань: незадовільний, нормативний та фірмовий;

- організаційно-економічний механізм, який включає наступні складові: модель інтегрування процесів менеджменту якості до стратегічний менеджмент керуючої організації; сукупність правил надання житлово-комунальних послуг та професійно-кваліфікаційних стандартів для персоналу керуючих організацій; систему залучення кадрів на підприємства житлово-комунального господарства та модель оплати праці працівників керуючих організацій; систему інформаційного забезпечення споживачів, моніторингу та оцінки якості надання житлово-комунальних послуг.

набуло подальшого розвитку

- категоріальний апарат у галузі науки «публічне управління та адміністрування», а саме трактування житлово-комунального господарства, під яким слід розуміти систему напрямів діяльності з забезпечення населення

життєво-необхідними, незамінними комфортними для проживання умовами, які, у свою чергу, є однією з першорядних потреб кожного людини і впливають на рівень та якість життя в цілому.

Апробація. Результати проведеного дослідження обговорювалися на науково-практичних конференціях: XI-й науково-практичній Інтернет - конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (м. Дніпро 8-9 листопада 2023 р); VIII Міжнародній науково-практичній конференції «Scientific problems and options for their solution» (м. Бухарест, Румунія, 7-9 лютого 2024 р.

Структура роботи. Робота містить 74 стор складається із вступу, трьох розділів, висновків, список використаних джерел містить 56 найменувань.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Поняття житлово-комунального господарства, його завдання та структури як об'єкта публічного управління

Сфера житлово-комунального господарства (далі ЖКГ) є однією з основних галузей економіки України та охоплює багатогалузевий виробничо-технічний комплекс, потреба у продукції і на послугах якого мало обмежена. З стратегічної точки зору ЖКГ важлива галузь економіки, в рамках якої здійснюється щоденне забезпечення громадян необхідними послугами, що створюють умови комфортної та безпечної життєдіяльності. У науковій літературі немає єдиного підходу до визначення поняття житлово-комунального господарства, проте існує безліч різних трактувань, що мають на увазі загальний зміст, що представлено в таблиці 1.1.

Розглянувши пропоновані трактування, запропонуємо свій варіант визначення даного поняття. Житлово-комунальне господарство, на нашу думку, це широка система напрямів діяльності з забезпечення населення життєво-необхідними, незамінними комфортними для проживання умовами, які, у свою чергу, є однією з першорядних потреб кожного людини і впливають на рівень та якість життя в цілому.

Виходячи з наведених трактувань, основною метою функціонування житлово-комунального комплексу можна сформулювати як забезпечення ефективного механізму стійкої та надійної діяльності систем життєзабезпечення населення, підвищення якості житлово-комунальних послуг у поєднанні з оптимізацією витрат та забезпеченням соціального захисту населення[49].

Таблиця 1.1.

Трактування дефініції «житлово-комунальне господарство»

Автори	Визначення
Толстов Р.Д. [51]	«сукупність видів економічної діяльності, спрямованих на забезпечення житлових та комунально-побутових потреб споживачів (громадян, організацій, підприємств тощо), створення необхідних умов для нормальної життєдіяльності населення та функціонування населених пунктів»
Юр'єва Т.П., Матвєєва Н.М., Юр'єва С.Ю. [55]	Є однією з пріоритетних галузей господарського комплексу, яка забезпечує життєдіяльність населених пунктів та суттєво впливає на розвиток економічних відносин у державі.
Лук'янов В.І. [21]	забезпечення реалізації державної політики у сфері надання населенню та підприємствам послуг із постачання води, газу, електроенергії, теплозабезпечення, якісного обслуговування житлового фонду.
Драган І.О. [10]	Інституціональна система, розуміючи під інститутом не власне суб'єкт, що займається діяльністю з надання житлово-комунальних послуг, а стосунки між учасниками цього комплексу (тут споживач є повноправним його учасником), тобто це процес взаємодії і його супроводжувальні норми, цінності, переконання, цілі, лінії поведінки і тому подібне.
Мохова Ю.Л., Гордієнко І.В. [27]	Є вагомим складником національної економіки та є важливим показником прояву накопичених невирішених технологічних, економічних, соціальних проблем національного господарства.
Бізониц Д.В. [3]	комплекс об'єктів та видів економічної діяльності, які забезпечують житлові та комунально-побутові потреби споживачів (громадян, організацій, підприємств) і створюють необхідні умови для нормальної життєдіяльності населення та функціонування населених пунктів

По суті, ЖКГ є дуже специфічною системою, яку можна розглядати з таких сторін:

- як ресурсомістка галузь, що включає близько двадцяти видів діяльності, які потребують безліч різноманітних ресурсів;

- як галузь, що несе в собі економічне та соціальне навантаження, оскільки ЖКГ становить благо, що має подвійний характер як громадського (фінансується державою), так і приватного блага, що надається господарюючими суб'єктами ринку послуг ЖКГ. Це наочно представлено на рис. 1.1.

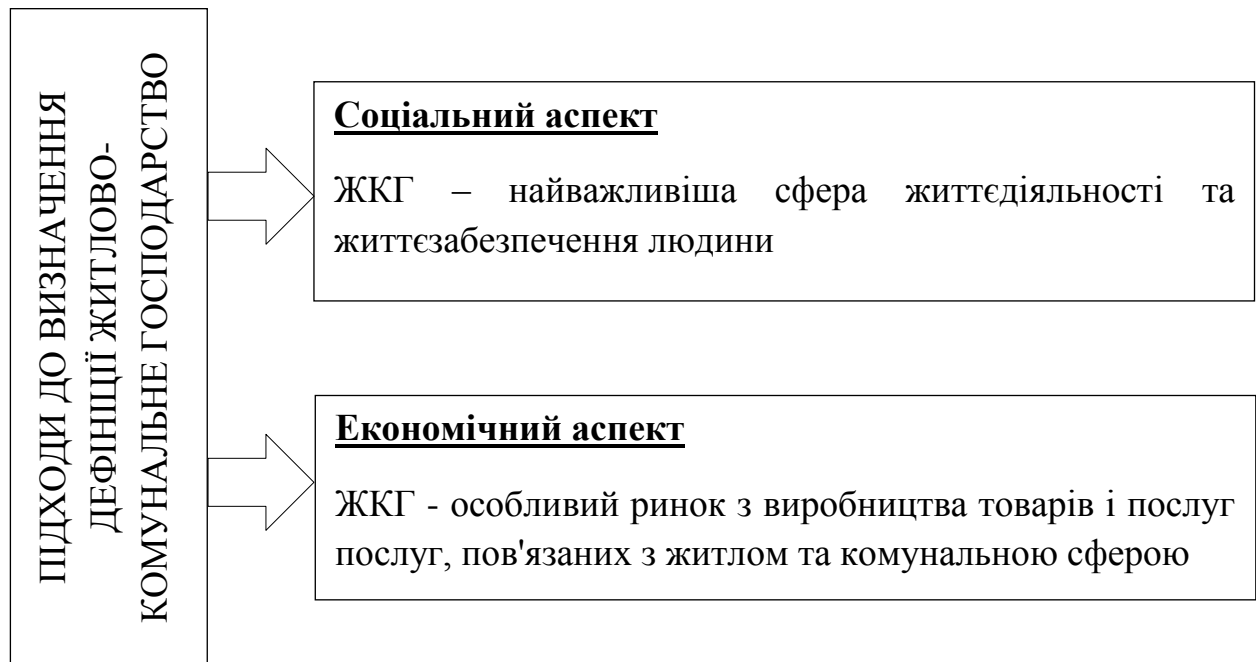


Рис. 1.1 Підходи до аналізу змісту ЖКГ

Водночас, у сфері ЖКГ мають місце економічні функції, обумовлені характером діяльності, що реалізується на договірних принципах. Можливість становлення блага «послуги ЖКГ» як приватного формується у зв'язку з існуючою невіддільністю від ринку нерухомості (ринку капіталу), як кінцевий товар. Той продукт, що буде сформовано в результаті проходження через механізми включення послуг ЖКГ, зрештою, буде оцінено на ринку капіталу потенційним споживачем, орендодавцем [45].

У цьому є можливим розглядати комплекс послуг, які надаються населенню, де виробником виступає держава, як суспільне благо. Тим самим, послуги ЖКГ мають соціально-позначені функції, та які представлені на рис. 1.2 [30].

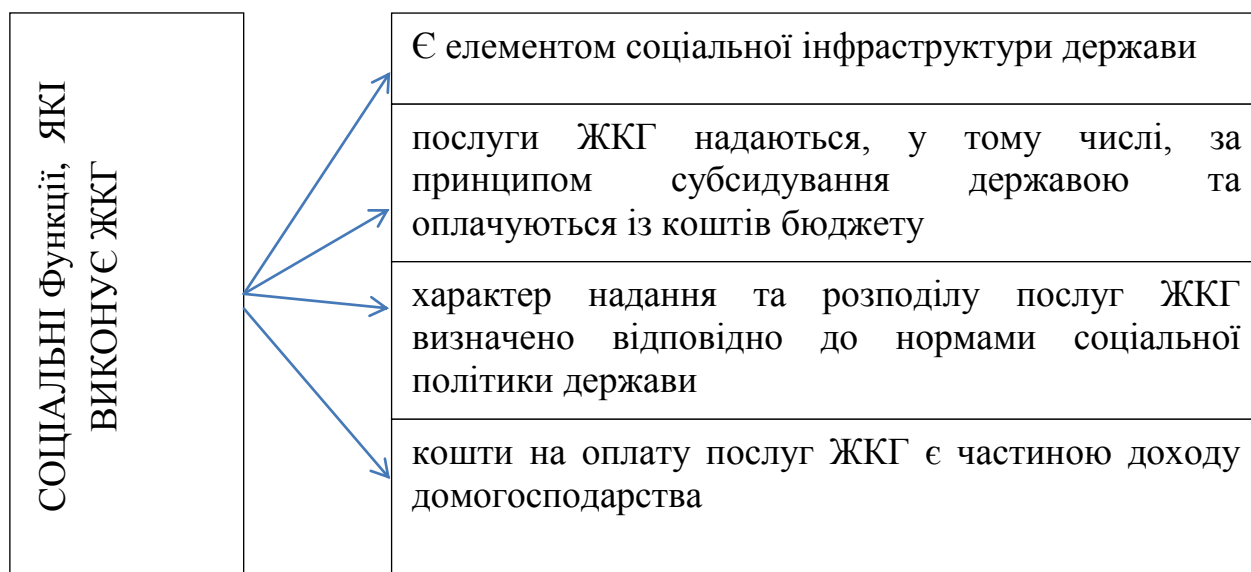


Рис. 1.2. Соціальні функції, які виконує ЖКГ

Що стосується учасників сфери ЖКГ, то система взаємодія суб'єктів та об'єктів діяльності досить широка.

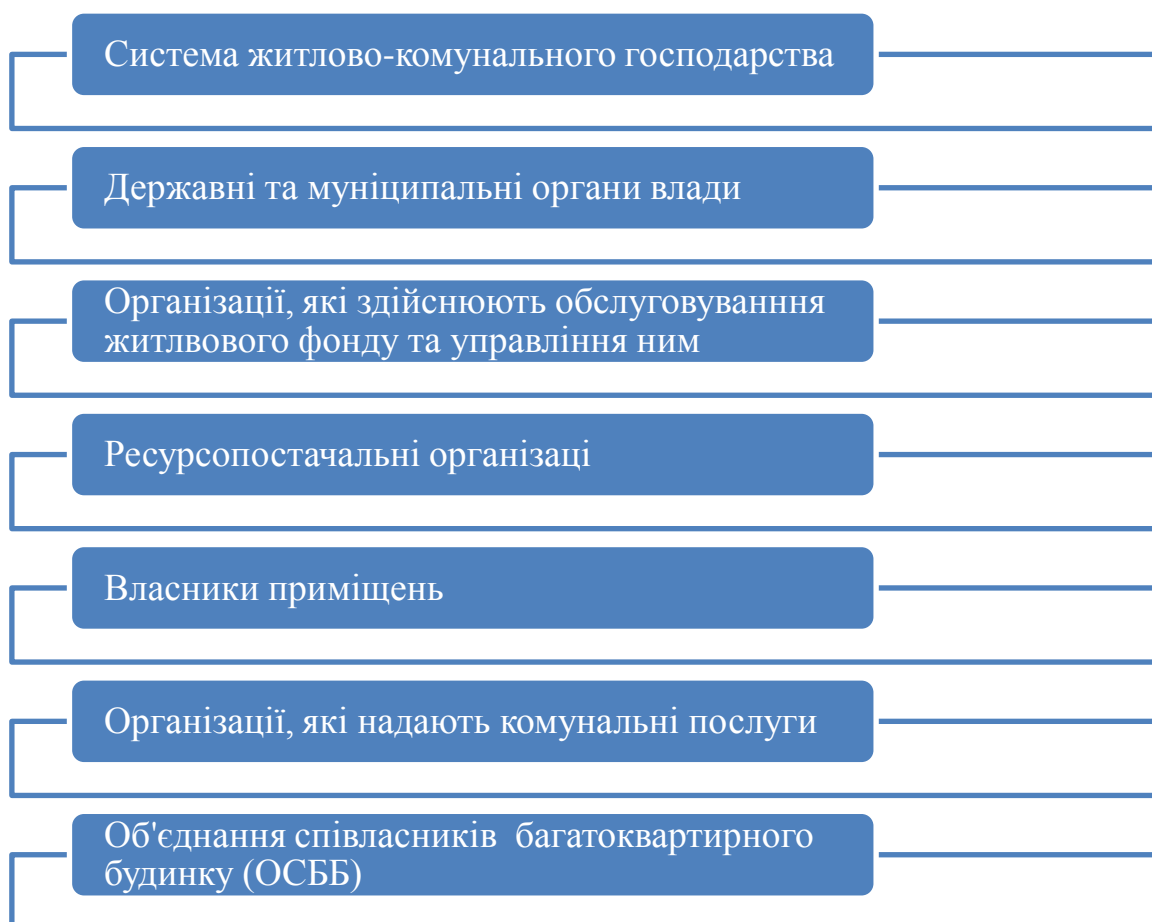


Рис. 1.3. Учасники сфери ЖКГ

Суб'єктами діяльності ЖКГ є державні та наглядові органи, муніципальні та приватні підприємства, організації, а також населення загалом. Детальніше структура основних учасників сфери ЖКГ представлені на рис. 1.3 [29]

Система об'єктів ЖКГ, у свою чергу, представлена житловими будівлями, експлуатаційними, ремонтно-будівельними, енергетичними та іншими об'єктами, що становлять складну соціально-економічну систему, від ефективності функціонування якої залежить розвиток комунальної інфраструктури та стан довкілля мешканців населених пунктів. Група об'єктів житлово-комунального господарства представлена на рис. 1.4.

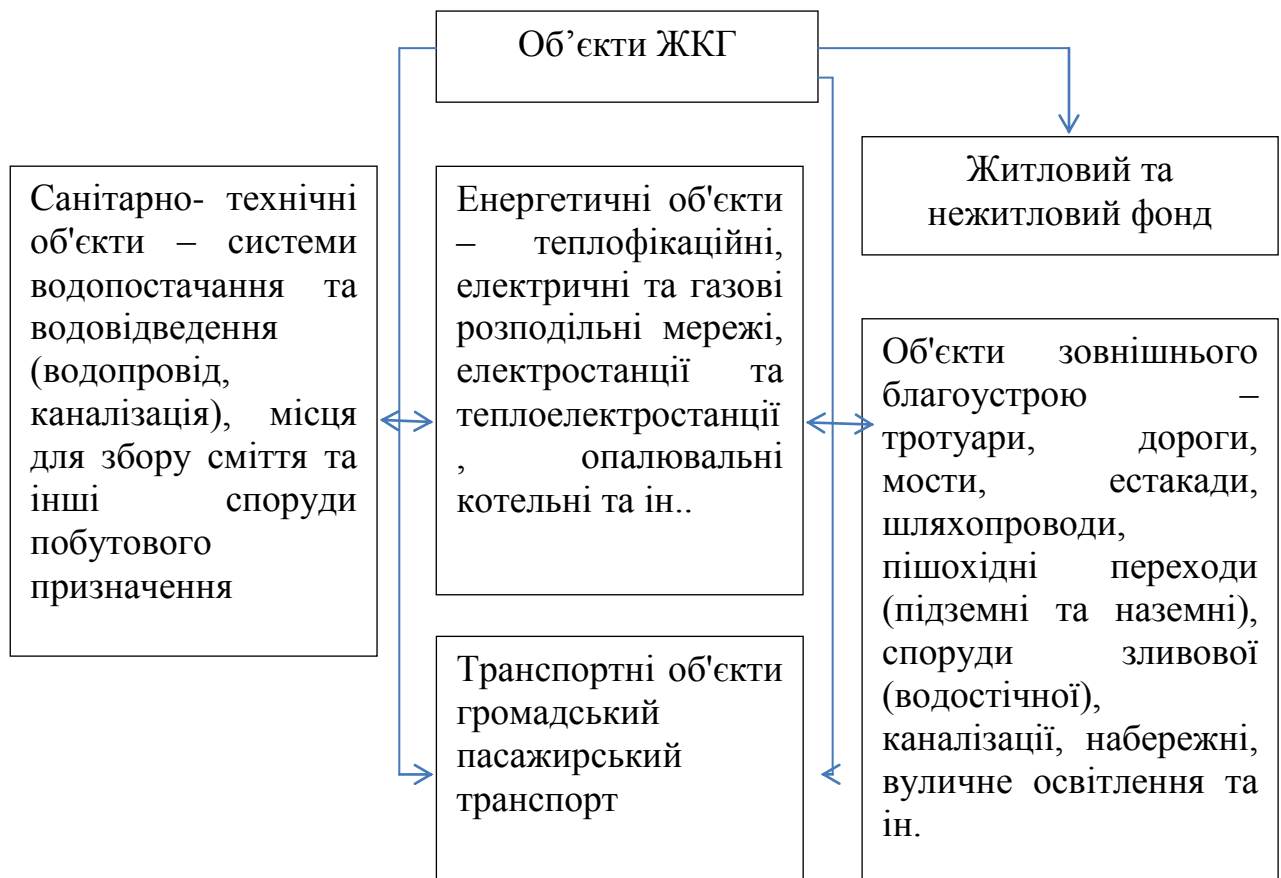


Рис. 1.4. Об'єкти ЖКГ

ЖКГ включає три основні підгалузі, які мають характерні функціональні відмінності, технічні та експлуатаційні особливості, різні умови та перспективи зростання, але вони нерозривні між собою. Це житлове

та комунальне господарство, а також споруди зовнішнього благоустрою. Варто відзначити, що житлове та комунальне господарство обслуговують єдиний комплекс суспільних потреб, але з усіх ознаками це дві самостійні галузі.

Центральною ланкою усієї системи ЖКГ є житловий будинок, надає людям послуги житла та є замовником комунальних послуг. Продукт діяльності житлово-комунального господарства – послуги.

У загальному розумінні житлово-комунальні послуги - це послуги, які доводяться до споживача, який проживає у житловому фонді, для забезпечення комфортних умов життя [28]. Такі послуги можна умовно поділити на конкретно житлові послуги та комунальні. Саме до житлових послуг відносять:

- надання у користування житлових приміщень за договором соціального найму або договору найму житлового приміщення державного чи муніципального житлового фонду;

- утримання та ремонт житла – здійснюється виконання комунальних послуг, а також виконуються роботи з підтримки будинку справному стані (капітальний ремонт та поточний ремонт);

- вивіз сміття (твердих побутових відходів), а також утримання ліфтів та сміттєпроводів.

- інші житлові послуги (внутрішньоквартирний ремонт, прибирання житлових приміщень, охорона, доставка продуктів харчування) [24].

Механізм функціонування житлового ринку визначається залежністю таких основних параметрів, як вартість житлових послуг (яка виражається через квартирну плату, плату за найм), ціна, обсяги будівництва житла та готівковий житловий фонд, що склалися під впливом факторів та пропозиції. Власник житла при цьому є головним суб'єктом ринку послуг ЖКГ, його кінцевою ланкою та основним компонентом [21].

Конкретно до комунальних послуг належать послуги з інженерного забезпечення поселень, а саме забезпечення підприємствами - монополістами

житла природними та енергетичними ресурсами (холодне водопостачання, гаряче водопостачання, водовідведення, опалення, електропостачання, газопостачання, а також загальноміське комунальне господарство (дороги, благоустрій та озеленення території, вивіз та переробка побутових відходів та ряд інших господарств).

Слід зазначити, що специфіка ЖКГ у тому, що надання послуг є невіддільним від процесу виробництва та має постійний безперервний характер (подача води, електричної енергії та ін.). І тут ступінь швидкості відповідної реакції підприємств ЖКГ на запити споживачів є запорукою конкурентних відносин у цій галузі [10]. Важливість сфери житлово-комунального господарства надзвичайно велика, що пояснюється тим, що її стан безпосередньо торкається інтересів населення і надає визначальний вплив на рівень якості життя.

У зв'язку з цим, держава розробляє та впроваджує різні інструменти та механізми управління житлово-комунальним господарством. Від стабільності та якості надання ЖКП багато в чому залежить і соціальна стабільність суспільства.

Таким чином, житлово-комунальне господарство є широкою розгалуженою структурою, що складається з різних суб'єктів діяльності та різноманітних галузей, від функціонування яких залежить комфортне проживання громадян.

1.2. Правові основи регулювання сфери надання житлово-комунальних послуг

Нормативно-правова база виступає як одна з складових комплексного підходу до вирішення проблеми переходу до стабільному функціонуванню та покращенню житлової сфери, забезпечує доступність житла для громадян, покращення якості житлово-комунальних послуг, зростання стійкості та

надійності функціонування ЖКГ, розвиток механізму соціального захисту незабезпечених верств населення [50].

Предмет нормативно-правового регулювання ЖКГ – це певна сукупність суспільних відносин, які отримали законодавстві назва «житлові відносини», а також сукупність стандартів та норм надання житлових та комунальних послуг.

Під житловими відносинами розуміють цивільно-правові взаємини, пов'язані з використанням житлових приміщень. В даний час відсутній єдиний нормативно-правовий акт регулюючий управління у сфері ЖКГ, а присутні галузеві документи, що встановлюють правила та норми діяльності кожного сектори сфери. Система нормативно-правових актів у сфері ЖКГ наочно представлено на рис. 1.5

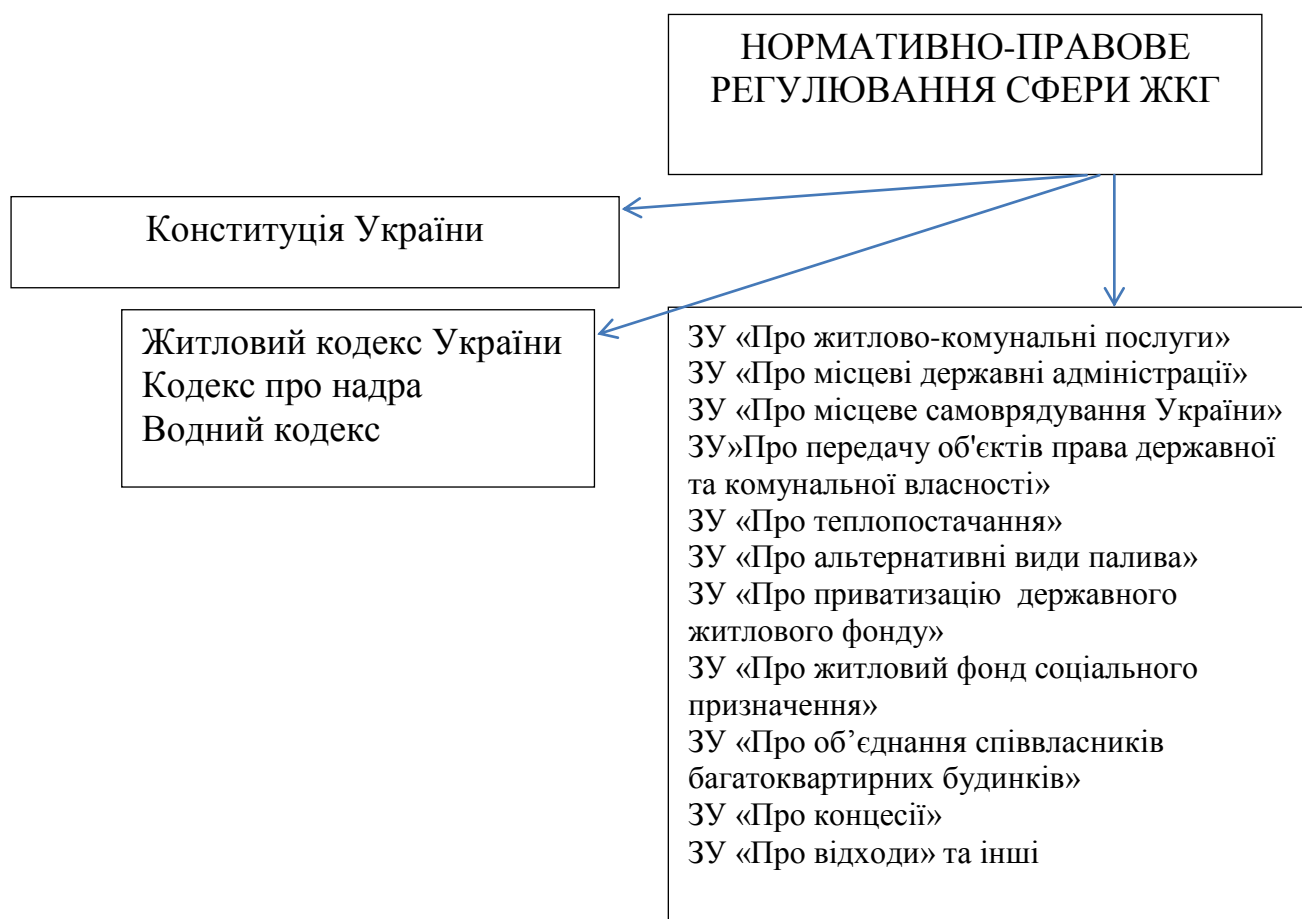


Рис. 1.5. Система нормативно-правових актів у сфері ЖКГ

Сучасну діяльність житлово-комунального господарства України регулює широка кількість нормативно-правових актів, які включають в себе Конституцію України та ряд законів, таких як "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про житлово-комунальні послуги", "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку", "Про теплопостачання", "Про забезпечення комерційного обліку природного газу", "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання", "Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення", "Про приватизацію державного житлового фонду", "Про відходи", "Про енергозбереження", Житловий Кодекс і інші.

Одне з найважливіших завдань ЖКГ зазначено у ст. 1 Конституції України, де Україна проголошена як соціальна держава, і яка взяла курс на створення умов, що забезпечують якісне життя та вільне зростання людини [17].

У ст.47, своєю чергою, йдеться про те, що «кожен має право на житло». А держава, у свою чергу, створює умови для здійснення права на житло [17].

Основним документом житлового сектора є Житловий кодекс України (діє з 1 січня 1984р.), якщо ґрунтується на необхідності забезпечення органами державної влади та органами місцевого самоврядування умов для здійснення громадянами права на житло та його безпеку. У Житловому кодексі представлено перелік форм житлових приміщень, над якими здійснюється контроль [14].

Ряд законів України представляють правову основу економічних відносин, що виникають у процесі споживання різноманітних ресурсів необхідні надання послуг ЖКГ населенню, а саме теплопостачання, газопостачання, водопостачання та електроенергетика. Кожний із законів України регулює використання певної категорії ресурсів.

Основу цих документів також складають норми та правила технічної експлуатації об'єктів з реалізації послуг, методичні рекомендації щодо

розрахунку ціни та вимоги надання документів для встановлення тарифів на кожну послугу, дорожні карти та концепції розвитку діяльності.

Законом України "Про житлово-комунальні послуги" визначаються відносини, які «виникають у процесі надання та споживання житлово-комунальних послуг» [35]. До цих послуг входять: «управління багатоквартирним будинком, постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізоване водопостачання, централізоване водовідведення та управління побутовими відходами, а також послуги з постачання та розподілу електричної енергії і природного газу. Закон визначає повноваження органів державної влади та місцевого самоврядування в цій сфері, права та обов'язки учасників правовідносин (споживачів, виконавців, управителів), порядок формування тарифів і оплати за житлово-комунальні послуги, укладання, зміни і припинення договорів, вимоги до надання послуг, комерційний облік та інше» [35].

Важливо відзначити, що Закон пройшов суттєві зміни у 2017 році, включаючи в себе новий порядок укладання договорів про надання комунальних послуг, введення управителя будинку та спробу впровадження ринкових відносин між споживачами та виконавцями послуг. Також були встановлені штрафні санкції за порушення правил, а виконавці отримали право припинити чи зупинити надання послуг у випадках несплати чи часткової оплати в установлені строки, за винятком ситуацій, коли якість або кількість послуг не відповідає умовам договору [35].

Законом України "Про державне регулювання у сфері комунальних послуг" встановлено правові засади державного регулювання у сфері комунальних послуг [34]. Закон визначає завдання, принципи та повноваження державного регулятора в даній галузі. В ньому також розглядаються засоби регуляторного впливу на суб'єктів природних монополій, а також встановлюється порядок державного нагляду за ринком комунальних послуг та інші аспекти, пов'язані із забезпеченням ефективного функціонування ринку комунальних послуг під контролем держави.

Законом України "Про особливості передачі в оренду чи концесію об'єктів у сферах теплопостачання, водопостачання та водовідведення, що перебувають у комунальній власності" визначено специфіку передачі в оренду чи концесію об'єктів у галузях теплопостачання, водопостачання та водовідведення, які перебувають у комунальній власності [39]. Закон також регламентує особливості процесу оренди та концесії таких об'єктів. Це дозволяє ефективно управляти та розпоряджатися комунальною власністю в зазначених галузях, враховуючи специфічні аспекти їхнього функціонування та обслуговування. Цілями закону є залучення інвестицій в економіку країни, забезпечення ефективного використання майна, що перебуває в державної чи муніципальної власності, на умовах концесійних угод та підвищення якості товарів, робіт, послуг, представлених споживачам

У законі України від 25.07.2018 р. № 2482-ХІІ «Про приватизацію житлового фонду» встановлюються норми, порядок та строки приватизації державного та муніципального житла з метою забезпечення задоволення потреб громадян у житлі, а також зведення, оновлення та реконструкції житлового фонду.

Закон України «Про теплопостачання» від 02.06.2005 р. № 2633-IV, встановлює правові засади економічних відносин, що виникають у зв'язку з виробництвом, передачею, споживанням теплової енергії, теплової потужності, теплоносія з використанням систем теплопостачання, створенням, функціонуванням та розвитком таких систем, визначає повноваження органів влади щодо регулювання та контролю у сфері теплопостачання, права та обов'язки учасників [42].

Закон України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" визначає основи забезпечення комерційного обліку, включаючи розподільний облік, при наданні послуг з постачання теплової енергії, гарячої води, централізованого водопостачання. Закон також встановлює принципи та вимоги до облікової інформації про споживачів таких послуг.

Цей закон має на меті забезпечити чіткий та ефективний механізм обліку теплової енергії та водопостачання, а також забезпечити надійну інформацію щодо споживачів цих послуг. Це допомагає управляти та контролювати споживання ресурсів та оплату за них, забезпечуючи відповідність між обсягами наданих послуг і витратами споживачів.

Крім вищезгаданих законів у сфері ЖКГ діють інші підзаконні акти. Тим самим, узагальнивши все сказане вище, можна сказати, що держава веде досить активну нормативну політику, спрямовану на якісне регулювання сфери житлово-комунального господарства

1.3. Особливості системи публічного управління та організації надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні

Житлово-комунальне господарство є невід'ємною частиною економічного життя держави, від функціонування якої залежить здоров'я та дієздатність населення. Діяльність ЖКГ сприяє задоволенню матеріально-побутових потреб громадян, проте на даний період часу сфера ЖКГ знаходиться не в кращому стані, одними з причин чого є недофінансування та неефективна система управління [45].

Житлово-комунальне господарство, за своєю діяльністю, має ряд характерних особливостей, які створюють складнощі для публічного управління: значна соціальна значимість цієї сфери, оскільки життєзабезпечення населення відбувається за допомогою широкого переліку послуг, пов'язаних з формуванням комфортного середовища проживання, що, свою чергу, зумовлює необхідність активного державного регулювання та контролю з боку споживачів, гарантованого забезпечення мінімуму послуг незалежно від їхньої платоспроможності; комунальні господарства одночасно працюють на ринках з високою конкуренцією (експлуатація житла), і на природних ринках монополій, що складаються у сферах водопостачання, теплопостачання, електропостачання та водовідведення;

поєднання виробничих та невиробничих функцій у частини створення матеріальних благ та надання послуг; різноманіття споживачів (населення, підприємства, бюджетні організації). Крім цього, суттєвою особливістю галузі є прояв негативних наслідків монопольного становища підприємств, постачальників та виробників послуг, що виражається в необґрунтованому завищенні цін на ЖКП та їх низькій якості, при тому, що можливість у споживачів відмовитись від даних послуг відсутня.

У сучасних умовах сформовано організаційну структуру державного управління розвитком галузі, встановлені повноваження учасників процесу регулювання ринку житлово-комунальних послуг, при цьому функціонує необхідна ринкова інфраструктура та інститути, що визначають розвиток ЖКГ. Система управління ЖКГ є єдиним механізмом, кожен елемент якого виконує призначену йому функцію, взаємопов'язану із функціями інших елементів [31]. Управління ЖКГ можна розділити на зовнішнє та внутрішнє.

Зовнішнє управління відбувається на державному, регіональному та місцевому рівнях. Центральним органом виконавчої влади в Україні є Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України (з грудня 2022 року). Це міністерство здійснює функції з розробки та реалізації державної політики та нормативно-правового регулювання у сфері ЖКГ.

До структури Міністерства входять самостійні структурні підрозділи – Департаменти, які здійснюють функції з основних напрямів діяльності Міністерства, серед яких: Департамент житлової політики та благоустрою, Департамент комунальних послуг та комунального обслуговування, Директорат енергоефективності та інші. На рівні Міністерства ведеться містобудівний кадастр. Окрім того ведеться Єдиний державний реєстр громадян, які потребують покращення умов.

Забезпеченням реалізації повноважень Міністерства безпосередньо у сфері ЖКГ регулює Департамент комунальних послуг, що складається з таких відділів, як: відділ теплопостачання; відділ водопровідно-каналізаційного господарства; відділ поводження з побутовими відходами та

комунальним обслуговуванням; відділ тарифної політики та моніторингу; відділ нормативно-методичного забезпечення підприємств ЖКГ.

На державному рівні управління також перебувають Міністерство Енергетики України, яке здійснює функції з розробки державної політики у галузі енергозбереження та підвищення енергоефективності,

Антимонопольний комітет України (АКУ), що стосується сфери ЖКГ в аспектах контролю за дотриманням антимонопольного законодавства та Держпродспоживслужба із забезпечення прав споживачів, що стосується відповідності послуг ЖКГ, які надаються і мають відповідати встановленим споживчим вимогам.

На нижчий рівень знаходяться регіональні органи управління ЖКГ. У функції суб'єктів управління регіонального рівня включаються розподіл фінансових коштів державного бюджету, виходячи з потреб регіону, встановлення стандартів оплати ЖКП, контроль за дотриманням державних нормативно-правових актів та ін.

Джерелами фінансування управління та розвитку ЖКГ у регіоні є кошти Державного фонду сприяння молодіжному житловому будівництву, власні заощадження;- допомога міжнародних організацій, які надають кошти на створення пілотних та демонстраційних проектів; фінансування за лізинговими схемами; кошти, одержані в рамках співфінансування органами місцевої влади.

Регіональне державне управління житлово-комунальним господарством реалізується через відповідні управління та відділи місцевих державних адміністрацій. В обласних державних адміністраціях, Київській та Севастопольській міських державних адміністраціях функціонують управління регіонального розвитку та житлово-комунального господарства. У районних державних адміністраціях, а також в районних у Києві та Севастополі державних адміністраціях працюють відділи регіонального розвитку та житлово-комунального господарства. Утворення та

функціонування цих органів визначаються положеннями, схваленими Кабінетом Міністрів України.

Зазначені управління та відділи забезпечують виконання державної політики та програм у сфері житлово-комунального господарства. Вони відповідають за управління в даній сфері, сприяють вирішенню проблем обслуговування населення та виконують інші функції на відповідній території. Ці органи є ключовими в реалізації державної стратегії та забезпеченні ефективного функціонування житлово-комунального сектора на регіональному рівні.

На прикладі Дніпропетровської області регіональним органом управління у сфері ЖКГ є Департамент житлово-комунального господарства та будівництва, який є органом виконавчої влади та забезпечує реалізацію на території Дніпропетровської області державної політики у сфері ЖКГ, здійснює управління та нормативно-правове регулювання в цій галузі. На території краю функціонують

Сфера ЖКГ регіону є певною сукупністю пов'язаних між собою договірними відносинами відтворювальних підсистем та їх елементів, що функціонують у межах конкретної території [29].

В цілому одним з найважливіших блоків функціонування механізму регіонального управління у сфері житлово-комунального господарства є цілепокладання як певний процес, в рамках якого здійснюється обґрунтування цілей розвитку керованого об'єкта з урахуванням аналізу потреб суспільства та реальних можливостей їх найбільш повне задоволення. Цілі управління житлово-комунальним господарством наведено на рис. 1.6 [28].

Основною метою проведення житлово-комунальної політики у галузі комунального господарства є гармонізація рівня забезпеченості населення комунальними послугами та рівня соціально-економічного стану.

Сучасний етап реформування сфери ЖКГ на регіональному рівні також характеризується застосуванням програмно-цільового підходу в виді

розробки стратегій розвитку та регіональних програм різної спрямованості. Після початку реформування у сфері ЖКГ важливу роль відіграють місцеві органи самоврядування. Вони володіють значними повноваженнями у сфері управління житлово-комунальним господарством та будівництвом. Місцеві органи самоврядування забезпечують ефективне управління об'єктами комунальної власності, їхнє належне утримання та оптимальну експлуатацію.

Також вони визначають тарифи на послуги, контролюють соціальний захист населення, включаючи малозабезпечені верстви, та відповідають за благоустрій населених пунктів. Власні повноваження органів самоврядування визначаються законами України, зокрема, Законом "Про місцеве самоврядування в Україні" [37].



Рис. 1.6. Цілі публічного управління сферою ЖКГ

Органи місцевого самоврядування не лише мають власні повноваження, але і отримують делеговані повноваження в сфері житлово-комунального господарства. Серед основних з них варто відзначити наступне: виконання контролю згідно з законодавством за належною експлуатацією та обслуговуванням населення житлово-комунальними підприємствами; облік житлового фонду відповідно до закону та контроль за його використанням; видання ордерів на заселення житлової площі в будинках державних та комунальних організацій; облік та реєстрація згідно із законом об'єктів нерухомого майна незалежно від форми власності.

Органи місцевого самоврядування можуть володіти такими повноваженнями, як:

- «регулювання цін/тарифів на житлово-комунальні послуги для суб'єктів, які не є монопольними у відповідних ринкових умовах;
- регулювання цін/тарифів на житлово-комунальні послуги для суб'єктів, які мають монопольне становище, якщо їх обсяги виробництва не перевищують встановлені межі, визначені державним органом регулювання;
- визначення пріоритетних місцевих інвестиційних проектів та фінансування їх за рахунок отриманих коштів за житлово-комунальні послуги та/або відповідного місцевого бюджету» [55].

На місцевому рівні управління створюються Департаменти або управління житлово-комунального господарства, внутрішнє управління здійснюють обрані організації та підприємства ЖКГ безпосередньо у процесі надання послуг населенню. Органи місцевого самоврядування на відкритому конкурсі обирають управляючу компанію.

Схема управління сферою надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні представлена на рис 1.7.

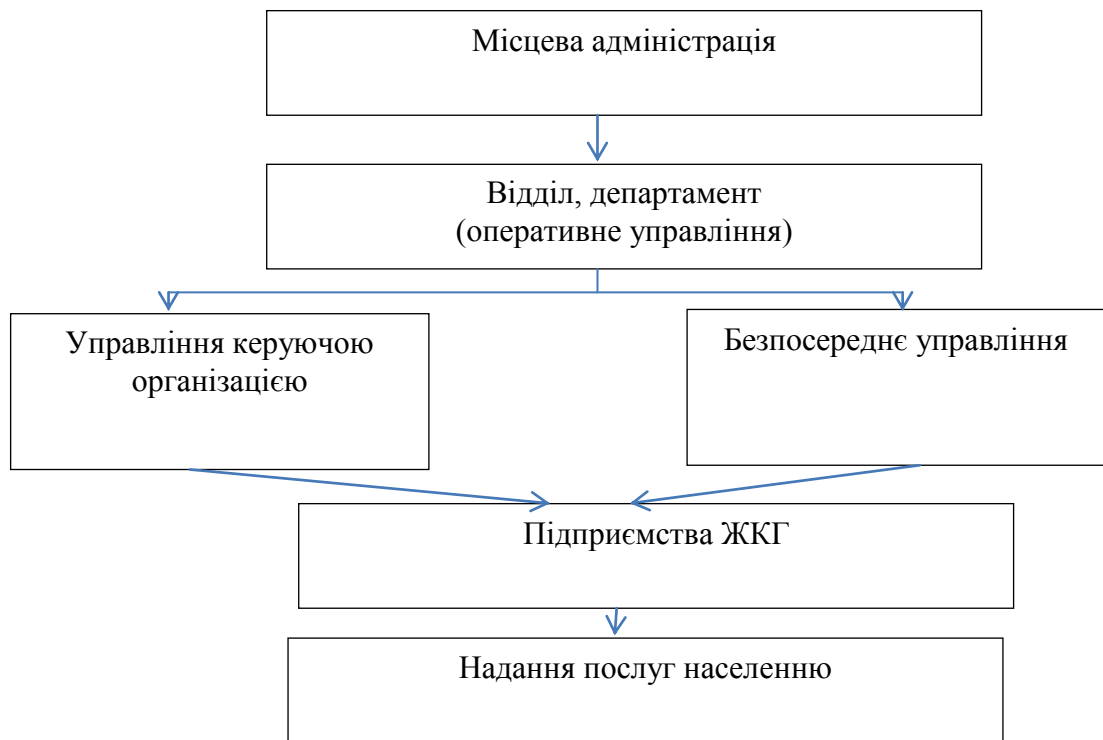


Рис. 1.7. Публічне управління ЖКГ на місцевому рівні

Окрім того відбувається формування інститутів управління житловими будинками та органів самоорганізації населення (об'єднання співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ), служби єдиного замовника (СЄЗ), керуючі компанії (КК), квартальні, вуличні, будинкові комітети, тощо) з розмежуванням функцій замовника і підрядника з надання житлово-комунальних послуг (ЖКП) та введенням системи договірних відносин.

Таким чином, специфіка управління житлово-комунальним господарством обумовлена наявністю складних взаємозв'язків органів влади, суб'єктів підприємництва, які ведуть діяльність у цій сфері, та споживачів послуг, а також наявністю різноманітних територіальних особливостей, що впливають на процедуру надання житлово-комунальних послуг, проте варто зазначити, що система функціонування ЖКГ залишається неефективним, тому що не вдається здійснити повноцінну модернізацію галузі та знизити та призупинити розвиток негативних тенденцій.

Висновки до розділу 1

Удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами є важливим завданням, оскільки воно спрямоване на забезпечення життєвих потреб мешканців міст та селищ. В ході написання даного розділу було зроблено наступні висновки.

1. Метою функціонування житлово-комунального комплексу є забезпечення ефективного механізму стійкої та надійної діяльності систем життєзабезпечення населення, підвищення якості житлово-комунальних послуг у поєднанні з оптимізацією витрат та забезпеченням соціального захисту населення.

Запропоновано під житлово-комунальним господарством розуміти систему напрямів діяльності із забезпечення населення життєво-необхідними, незамінними комфортними для проживання умовами, які, у свою чергу, є однією з першорядних потреб кожного людини і впливають на рівень та якість життя в цілому.

2. Сучасну діяльність житлово-комунального господарства України регулює широка кількість нормативно-правових актів, які включають в себе Конституцію України та ряд законів, таких як "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про житлово-комунальні послуги", "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку", "Про теплопостачання", "Про забезпечення комерційного обліку природного газу", "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання", "Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення", "Про приватизацію державного житлового фонду", "Про відходи", "Про енергозбереження", Житловий Кодекс і інші.

3. Встановлено, що специфіка управління житлово-комунальним господарством обумовлена наявністю складних взаємозв'язків органів влади, суб'єктів підприємництва, які ведуть діяльність у цій сфері, та споживачів послуг, а також наявністю різноманітних територіальних особливостей, що впливають на процедуру надання житлово-комунальних послуг, проте варто

зазначити, що система функціонування ЖКГ залишається неефективним, тому що не вдається здійснити повноцінну модернізацію галузі та знизити та призупинити розвиток негативних тенденцій.

РОЗДІЛ 2.

СУЧАСНИЙ СТАН ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ

2.1. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку житлово-комунального господарства

Завдання політики у сфері ЖКГ не можуть бути вирішені лише на основі ринкових відносин. Їх вирішення вимагає в тому числі і методів прямої участі держави. До основних методів державного регулювання ЖКГ належать:

1. Бюджетне регулювання (субсидування). Держава надає фінансову підтримку та субсидії для забезпечення доступності житлово-комунальних послуг, зокрема для соціально вразливих груп населення.

2. Податкове регулювання. Введення пільг та стимулів для підприємств ЖКГ, що впроваджують програми енергозбереження та інновації, проводять модернізацію об'єктів.

3. Контроль якості послуг. Забезпечення високої якості наданих послуг через встановлення стандартів та проведення контролю за їх виконанням.

4. Стандартизація. Встановлення стандартів та нормативів для регулювання процесів у сфері ЖКГ та забезпечення їх відповідності визначеним вимогам.

5. Регулювання тарифів. Визначення структури витрат та розміру прибутку у тарифах на послуги ЖКГ, що базуються на економічно обґрунтованих нормативах.

6. Захист конкуренції. Запобігання монопольному владарюванню та сприяння конкуренції для покращення якості та доступності послуг.

7. Екологічне регулювання. Використання санкцій та штрафів для забезпечення дотримання екологічних стандартів та уникнення забруднення навколишнього середовища.

Система управління ЖКГ має три рівні: загальнодержавний, регіональний та муніципальний. Кожен рівень включає відповідну кількість об'єктів управління, органів управління та зацікавлених суб'єктів, які змінюються залежно від рівня питання, що розглядається.

Житлово-комунальне господарство України є важливою галуззю, яка впливає на розвиток економіки країни, забезпечує організації, підприємства, населення необхідними житлово-комунальними послугами. Житловий фонд України – один зі складників національного багатства країни. Як свідчать дані рисунку 2.1. до 2021 року житловий фонд України мав тенденцію до збільшення. Але із воєнною агресією росії проти України житловий фонд зменшився із зрозумілих причин (рис. 2.1).

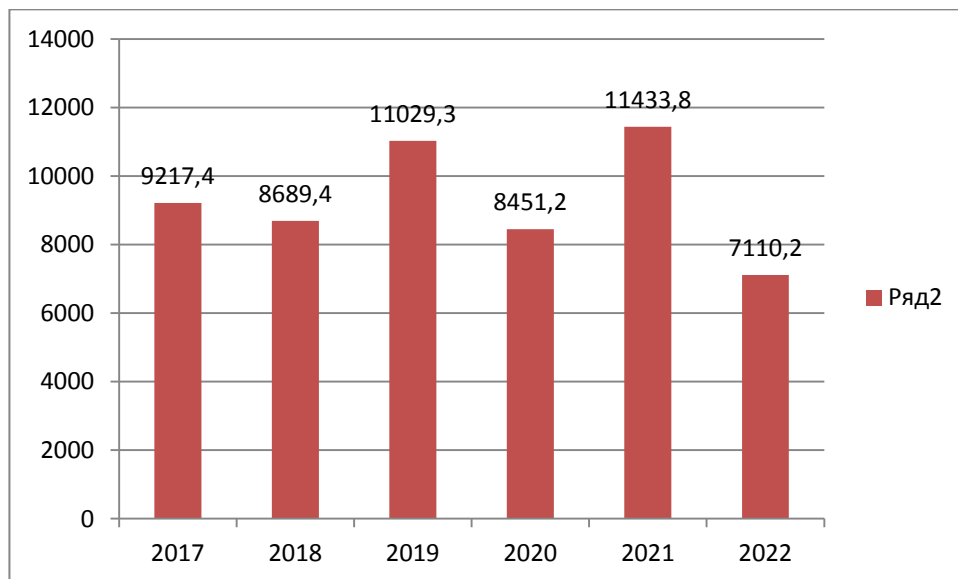


Рис. 2.1. Загальна площа житлових будівель, прийнятих в експлуатацію, тис.м² загальної площі

Загалом, у різних регіонах України житлово-комунальні підприємства залишаються стабільно збитковими. Головними причинами цього є фізичне

та моральне старіння конструкцій і внутрішніх систем житлових будівель. Це призводить до погіршення комфортності, зниження якості комунальних послуг, а також загрози безпеки та надійності умов проживання.

Додатковою проблемою є низька платоспроможність населення, загальна економічна криза, невідповідність рівня тарифів вартості послуг і відсутність бюджетних дотацій на покриття різниці між повною вартістю послуг та рівнем тарифу. Недостатня законодавча база також гальмує ринкові перетворення в галузі.

До інших негативних факторів слід віднести стабільний розмір дебіторської заборгованості за послуги ЖКГ тривалістю близько 3 місяців на рівні 20% вартості послуг. Збереження збитковості підприємств галузі та велика плата за природний газ і енергоносії, що становить дві третини кредиторської заборгованості ЖКГ, також є серйозними проблемами. Ця ситуація спричиняє появу та накопичення дебіторської та кредиторської заборгованості [51].

Таблиця 2.1.

Заборгованість населення з оплати житлово-комунальних послуг, за видами послуг (тис. грн.) [41]

	Постачання та розподіл природного газу/	Постачання теплової енергії та гарячої води	Централізоване водопостачання та водовідведення	Управління багатоквартирним будинком	Поводження з побутовим і відходами	Постачання та розподіл електричної енергії
2017	26531918,8	16836739,4	3066142,4	4073996,4	574151,6	5152856,9
2018	27928246,1	20412339,6	4130011,7	5109529,6	843016,8	5597889,1
2019	31508903,4	24139780,8	5708710,2	5103059,8	1059499,8	6079375,6
2020	33795702,2	26596385,3	6377940,2	5598857,3	1287536,2	7675116,0

Наслідком такої ситуації є формування широкого кола проблем рис.

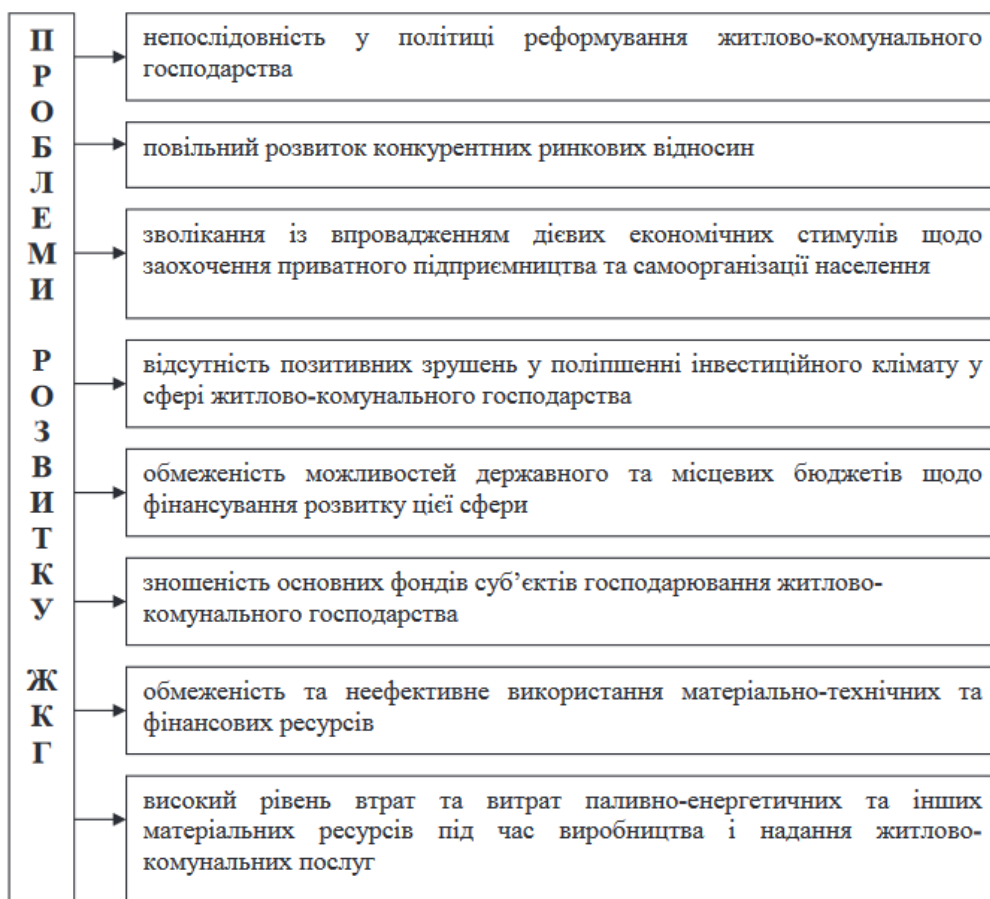


Рис. 2.2. Основні проблеми розвитку сфери житлово-комунальних послуг

Окремим питанням залишається надання якісних житлово-комунальних послуг. У процесі надання житлово-комунальних послуг найважливішим моментом є забезпечення відповідності якості наданих послуг очікуванням споживачів. Невідповідність виникає внаслідок знаходження очікувань споживачів на вищому рівні у порівнянні з якістю наданих послуг, що призводить до низької задоволеності населення одержаними послугами. Виділимо такі основні рівні очікувань споживачів та якості наданих послуг:

- незадовільний – передбачає наявність відхилень якості наданих послуг від закріпленого у чинному законодавстві;

- нормативний – очікування споживачів та надання житлово-комунальних послуг на рівні розроблених стандартів, нормативів тощо;

- фірмовий – крім нормативних керуюча організація за допомогою розробки власних внутрішніх правил та стандартів може запропонувати додатковий перелік «фірмових» послуг.

Нормативний рівень перебуває у рамках «зони толерантності», яка є зоною припустимих відхилень. Рівень наданих послуг за нижнім кордоном «зони толерантності» не задовольняє потреби споживача та змушує його звертатися зі скаргами до керуючої організації або замислюватися про її зміну.

За верхньою межею «зони толерантності» можливі дві ситуації:

- споживач втрачає уявлення про цінність пропонованих житлово-комунальних послуг та їх якості та не готовий платити за їх надання, а для керуючої організації витрати на такі послуги є недоцільними;

- споживач бажає отримувати якість послуг такого рівня, а керівна організація готова надати їх за додаткову плату.

Межі «зони толерантності» для споживача непостійні та можуть змінюватись в залежності від різних факторів: соціальних (рівень освіти, вік, стать, належність до певного класу); рівень доходів; прагнення кращої якості життя; ускладнення купівельного попиту, що веде до необхідності розширення набору послуг; інфраструктура житловий фонд.

Причинами перебування очікувань споживачів та якості наданих житлово-комунальних послуг на різних рівнях є дисбаланси різних точках сервісної структури (рис. 2.3.).



Рис. 2.3. Дисбаланси між очікуваннями споживачів і якістю наданих житлово-комунальних послуг

Основними факторами, які на наш погляд чинять вплив на появу дисбалансів є наступні:

- організаційно-управлінські фактори (низька ефективність управлінської та організаційної діяльності; невідповідний стиль керівництва; відсутність достатньо розробленої внутрішньої документації; відсутність систем моніторингу, оцінки якості житлово-комунальних послуг та управління ризиками);

- матеріально-технічна база підприємств ЖКГ (високий рівень фізичного зносу обладнання, що використовується в процесі виробництва та надання ЖКП; низький рівень технічної оснащеності; нерозвиненість комунальної інфраструктури; недостатнє використання інноваційних технологій);

- стан житлового фонду (розподіл за формами власності; низький рівень благоустрою житлових будинків; високий ступінь зносу житлових будинків, інженерних мереж, ліфтів та ін. обладнання; ступінь зносостійкості та ресурсозберігаємості матеріалу стін багатоквартирних будинків);

- фінансові фактори (економічна та фінансова нестійкість; низький рівень прибутку чи збитки; невисока інвестиційна привабливість підприємств ЖКГ);

- персонал підприємств ЖКГ (недостатня чисельність працівників та їх кваліфікації; неефективна система мотивації та стимулювання персоналу; тяжкі психофізіологічні умови праці; недотримання трудової та технологічної дисципліни);

- макроекономічні фактори (слабка конкуренція на ринку ЖКП); недостатня розробленість нормативно-правової бази, що регулює відносини між державою, виконавцем та споживачем послуг);

- соціальні фактори (неоднорідність мешканців за освітою, доходом, культурі спілкування; низька ініціативність мешканців у питаннях управління);

- негативне ставлення мешканців до реформ ЖКГ та загальної власності багатоквартирного будинку; різні очікування споживачів по з приводу якості ЖКП)

2.2. Оцінка якості надання житлово-комунальних послуг КП «Жилсервіс»

Комунальне підприємство «ЖИЛСЕРВІС» ЧЕРКАСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ зареєстровано у Новомосковському районі, селищі міського типу Черкаське, вулиця Лісна, будинок 24. Дата заснування підприємства 25 травня 2023 року.

Основним видом діяльності є комплексне обслуговування об'єктів. Власником даного підприємства є Черкаська селищна рада. Керівником даної організації є Білоусов В.Г.

Метою функціонування комунального підприємства полягає у проведенні господарської діяльності, яка визначається його статутом і обумовлюється наступними завданнями:

1. Надання житлово-комунальних послуг та виконання якісного обслуговування житлового фонду.
2. Утримання на балансі та забезпечення експлуатації житлового комплексу.
3. Вчасне проведення поточних ремонтів, огляд будівель і споруд.
4. Забезпечення функціонування внутрішньо-будинкових систем теплопостачання, водопостачання та водовідведення, енергосистем, димових та вентиляційних каналів житлових будинків.
5. Підготовка житлового фонду до роботи в осінньо-зимовий період, прибирання прибудинкових територій.
6. Здійснення прийому громадян, розгляд їхніх пропозицій, заяв та скарг у визначені законом терміни та прийняття заходів для ліквідації причин, які їх спричиняють.

З метою визначення напрямів удосконалення якості послуг, нами було проведено опитування щодо роботи комунального підприємства.

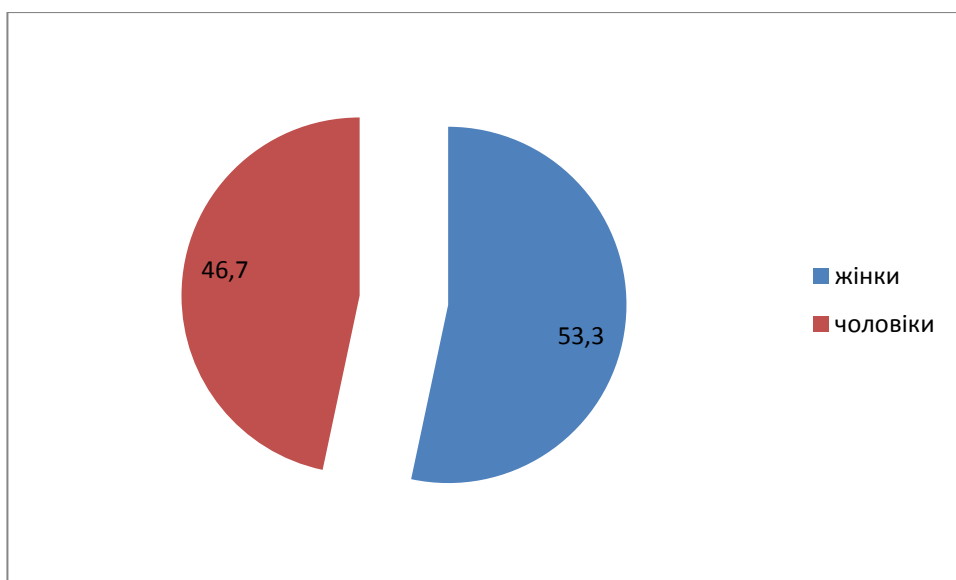


Рис. 2.4. Кількість опитуваних споживачів за гендерною ознакою

Серед користувачів послуг комунального підприємства було проведено опитування щодо їх задоволеності якістю послуг, яке надається комунальним підприємством. Результати опитування наведено на рис. 2.5.

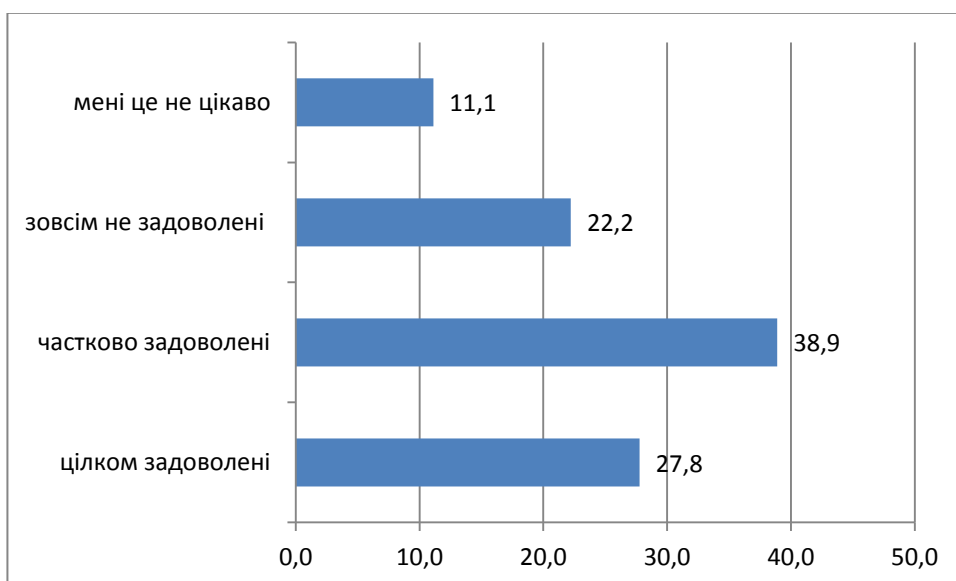


Рис. 2.5. Задоволеність якістю послуг

Як свідчать дані опитування більшість респондентів частково задоволені якістю послуг, які надаються комунальним підприємством, частка опитуваних складає 38,9%. Цілком задоволені 27,8% респондентів. 22,2 %

респондентів зовсім не задоволені. Вважаємо, що на цей відсоток слід звернути увагу керівництву при наданні послуг користувачам.

В процесі опитування також було досліджено задоволеність якістю послуг за їх видами.

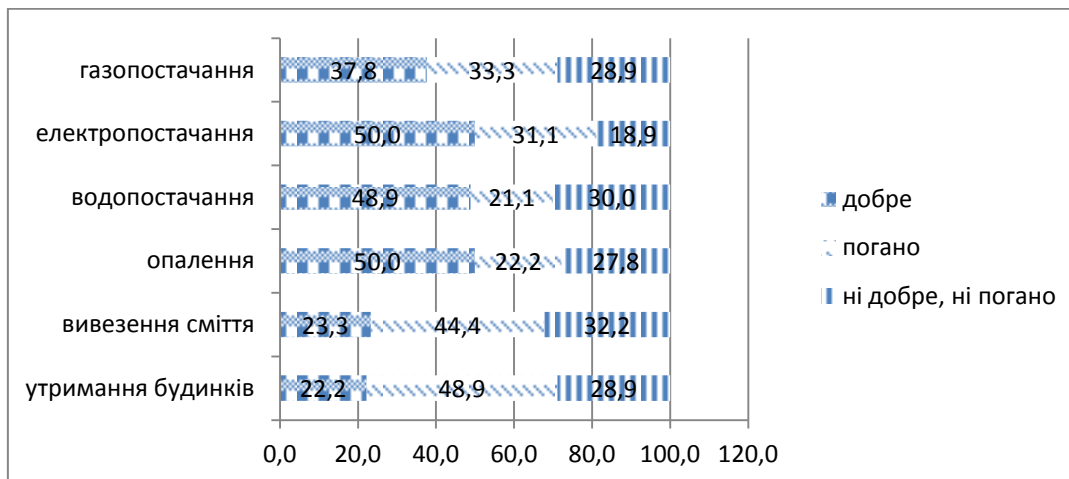


Рис.2.6. Оцінка якості послуг

Як свідчать дані опитування найвищу оцінку серед послуг, які надає підприємство, респонденти надають електропостачанню (50 %), водопостачанню (48,9 %). Найнижчу має утримання будинків (48,(%) та вивезення сміття (44,4 %).

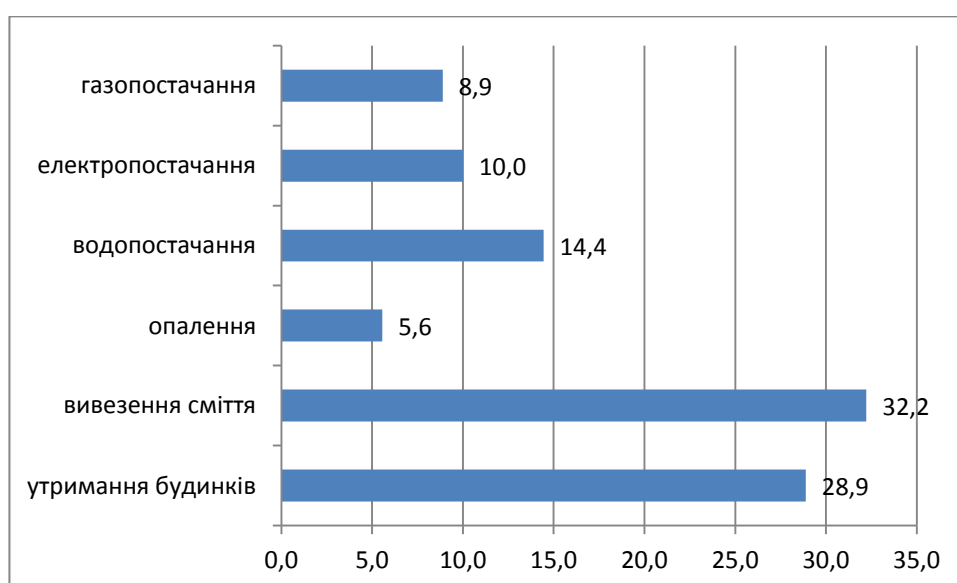


Рис. 2.7. Напрями удосконалення послуг, які надаються КП «Жилсервіс»

Згідно рис. 2.7. можна побачити послуги, які потребують удосконалення, згідно опитування респондентів. І серед таких послуг це : послуги з вивезення сміття та утримання будинків.

Окрім того, було опитано можливі шляхи покращення ситуації, яка склалася, з точки зору користувачів, які наведено на рис. 2.8.

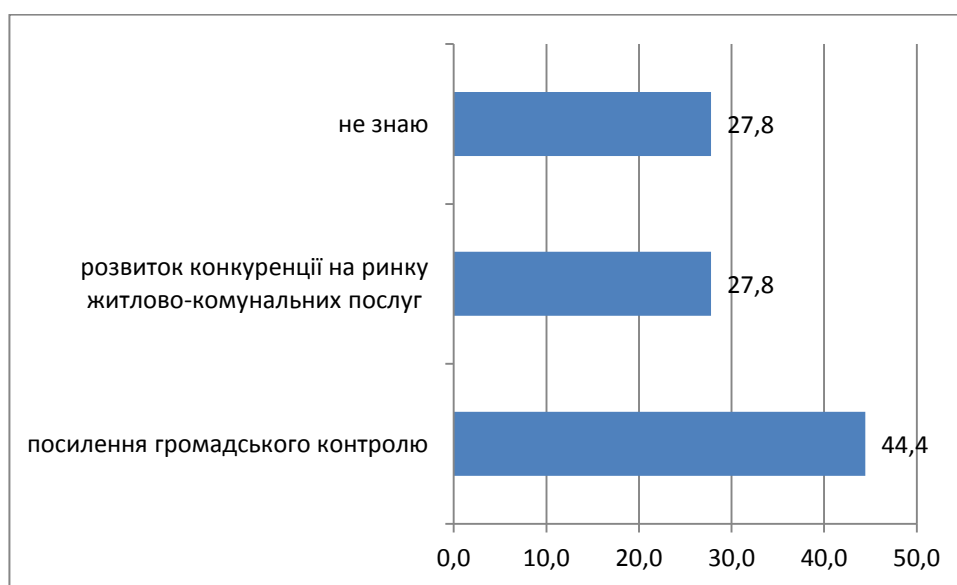


Рис. 2.8. Можливі шляхи покращення ситуації, яка склалася, на ринку ЖКГ

Опитувані вважають, що головним способом покращення ситуації з наданням комунальних послуг є посилення контролю за функціонуванням існуючих ЖЕК. За цією ідеєю висловили підтримку більше половини опитаних (44,4%).

2.3. Світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами

Житлово-комунальне господарство є найважливішою сферою соціально-економічної структури суспільства. У розвинених країнах

приділяється велика увага сфері послуг у цілому та сфері житлово-комунальних послуг зокрема. Держава регулює розвиток соціальної інфраструктури, джерелом фінансування цієї сфери є федеральні, штатні та місцеві бюджети.

Розглянемо приклади провідних країн у сфері забезпечення населення якісними і послугами. Так, житлово-комунальна система США має складну галузеву структуру, до якої входить транспортна система, що включає громадський транспорт, енерго- та водопостачання, водовідведення, житлове господарство. Значна частина правових повноважень та фінансових зобов'язань щодо регулювання об'єктів комунального призначення належить владі штатів та місцевим органам влади. Федеральні відомства визначають загальну стратегію та розробляють загальнонаціональні програми розвитку житлово-комунальної системи, координують діяльність регіональних управлінських структур, розробляють стандарти якості комунальних послуг, контролюють їхнє застосування [53].

За рахунок коштів федерального бюджету, законодавчо закріплених за конкретними цільовими програмами, здійснюється часткове фінансування інвестиційних проектів у галузі житлово-комунальної сфери. Поточні експлуатаційні витрати здійснюються за рахунок бюджетів штатів та місцевих бюджетів.

У країнах Заходу житлова сфера лише частково регулюється ринковими силами. Держава активно втручається у ринок житла, здійснюючи політику дотацій при вирішенні проблем будівництва, ремонту та експлуатації житла, захищаючи квартиронаймачів від необґрунтовано високих ставок орендної (квартирної) плати, надаючи соціальну допомогу конкретним групам населення, що потребує. Система підтримки малозабезпечених громадян застосовується практично у всіх країнах, але спостерігаються відмінності у видах субсидування [56].

У Франції субсидії видаються на руки, і багато квартиронаймачів ці гроші витрачають на інші цілі, користуючись соціальним захистом. У

Фінляндії оплата населенням житлово-комунальних послуг повна, але якщо громадянин перебуває на соціальному обліку, то йому наприкінці року роблять перерахунок квартплати та повертають 20% виплачених сум [56].

На ринку житла у країнах Західної Європи поєднання приватної та громадської ініціатив забезпечує задоволення потреб населення з різним рівнем доходів. У середньому найдешевшим (наприклад, у Нідерландах) є муніципальне житло, але його частка лише 10 %, тоді як 65 % (максимальна частка) і вищу квартирну плату відзначається в необхідних житлових асоціаціях приватних власників. Через такі структури наймачі житла, як члени асоціацій, можуть брати участь в обговоренні та впливати на прийняття рішень, захищаючи таким чином свої інтереси, сприяючи ослабленню конфліктів та підвищенню якості послуг. І тут соціальний захист населення виявляється вбудованим у систему організації надання житлових послуг населенню [48].

Соціальний захист населення у сфері життєзабезпечення Великобританії здійснюється за фінансування будівництва житла, його приватизації, організації фінансових взаємовідносин власників житла з місцевими та центральними органами влади, включаючи механізм формування субсидій та пільг, компенсацій та знижок для різних категорій громадян. Регулюючу функцію комунальної сфери здійснює Федеральний департамент міського господарства та доквілля. Частка житла, що у приватній власності власників у Великій Британії, становить понад 60 %. Уряд заохочує індивідуальне домоволодіння, купівлю житла у власність, що особливо купують будинки вперше [56].

Підтримка самозабезпечення, зростання капіталовкладень у приватний сектор є головними напрямками житлової політики Великобританії, хоча достатня увага приділяється розвитку громадського сектора житла, що успішно функціонує в умовах ринку. Цьому сприяє той факт, що більшість громадських будинків розраховані на одну родину, тому не виникає проблем із їх продажем.

У європейських країнах є дві основні моделі формування цін на житло. За першою моделлю (Швеція, Фінляндія) ціни на житло встановлюються на рівні ринкових, а субсидії видаються малозабезпеченим сім'ям. У другій моделі ціни на орендоване житло встановлюються нижче за ринкові, а субсидії даються наймачам за соціального найму. Велика увага у розвинених країнах приділяється поточній експлуатації житла та захисту інтересів квартиронаймачів у питаннях проведення ремонту. Проведення ремонту має відповідати прийнятим місцевим стандартам, ремонту підлягають як квартири, і об'єкти загального користування. Витрати з ремонту будівлі частково покриваються з допомогою спеціальних податків (Австрія, Бельгія та інших.). При невиконанні необхідних робіт, керуюча компанія має повернути гроші з відсотками [56].

У Норвегії невиконання орендодавцем у встановлені терміни капітального ремонту дає владі право на вилучення житла за власною ініціативою або на прохання квартиронаймача. Якщо ж квартиронаймач бере на себе частину витрат на ремонт, то розмір квартплати для нього буде скоригований (Данія, Фінляндія, Франція, Німеччина та ін.).

Таким чином, чіткість у взаєминах орендодавців та квартиронаймачів, правове їх підтвердження, облік державою реальної платоспроможності населення та регулювання на цій основі цін на житло, дотування та субсидування оплати комунальних послуг сприяють соціальній захищеності громадян на ринку житлово-комунальних послуг.

Для отримання якісних житлових та комунальних послуг власники житла за кордоном об'єднуються в некомерційну споживчу організацію, що об'єднує власників об'єктів нерухомого майна або пайовиків, створювану з метою управління комплексом нерухомого майна, забезпечення експлуатації цього комплексу, володіння, користування та розпорядження майном.

Послуги з управління нерухомістю за кордоном надають як агенції нерухомості і забудовники, що так і спеціалізуються на цьому управляючі компанії та консьєрж-служби. Всі вони беруть на себе чітко прописані та

задокументовані зобов'язання слідкувати за порядком на довірєній території. За на вимогу підготують квартиру або будинок до приїзду власника, а також підберуть необхідний персонал: від шеф-кухаря або ландшафтного дизайнера до гувернантки дітей. До сфери відповідальності керуючої компанії також входять оплата платежів, податків та страхових внесків, врегулювання конфліктів, ведення бухгалтерської звітності, охорона та ремонт. Крім того, за бажання власника здавати житло в оренду його довірена особа за кордоном бере на себе відповідальність за максимізацію прибутку, що приносить нерухомість без власника [46].

Сьогодні за кордоном існують два основні формати віддаленого керування нерухомістю:

- facilities management (FM), коли компанія відповідає лише за підтримку та безпосереднє обслуговування об'єкта та працює за встановлену плату;

- property management (PM), коли фірма займається лише орендою та бере обумовлений відсоток прибутку. У деяких країнах ринок надання послуг з управління нерухомістю регулюється державою і таким чином гарантується якість, відповідальність керуючої компанії та прозорість ціноутворення. Така ситуація склалася в Фінляндії, де існує організація, яка здійснює контроль та оцінку діяльності компаній з управління житловою та комерційною нерухомістю в країні.

Власник житла в Німеччині несе чотири види експлуатаційних витрат: технічне обслуговування, управління нерухомістю, процентні платежі (якщо у вас є іпотечний кредит) та гонорар за консультації (юридичні, бухгалтерські, податкові). Все інше оплачується орендарями як частина плати за послуги. Вивіз сміття, подача води, електрика, прибирання, технічне обслуговування опалювальної системи та ін. додаткові витрати, які у сумі становлять близько 0,5-2 євро за м² на місяць. Усі вони мають бути оплачені за рахунок орендаря, якщо квартира чи будинок здаються у найм. Платежі за обслуговування включають страхування будівлі, земельний податок, плату за

прибирання місць загального користування, озеленення, прибирання території, регулярний огляд системи опалення, водопостачання, послуги кабельного ТБ, прибирання снігу та вивезення сміття [46].

«Ринок житлово-комунальних послуг формує вимоги до керуючих компаній, невиконання яких робить їх неконкурентоспроможними. Насамперед, це стосується страхування керуючою компанією своєї цивільної та матеріальної відповідальності на випадок завдання шкоди власникам житла в результаті неправильних дій управителя. Страхування відповідальності керівників розвинене у більшості країн Європи та Америки.

Крім того, конкурентоспроможність керуючої організації підвищується при наявності сертифікатів, що підтверджують її професіоналізм, досвід та фінансову стабільність, а також неухильне дотримання стандартів у сфері ЖКГ. За кордоном професійні спільноти керуючих пропонують різні освітні курси, як базові, і підвищують кваліфікацію. Навчання на таких курсах дає серйозні знання та практичні навички. Велике значення має підготовка спеціалістів з управління житлом» [46].

На Заході багато політехнічних закладів вищої освіти, а також спеціальні коледжі, які дають базову освіту, що дозволяє випускнику розпочати працювати керуючим. Законодавством західних країн встановлено високі вимоги до керуючому нерухомістю. У Німеччині керуючий повинен мати вищу освіту та кваліфікацію економіста, інженера, юриста чи соціального працівника, а також мати такі особисті якості, як комунікабельність, вміння вести переговори, вирішувати конфлікти.

В Угорщині згідно із законом "Про товариства власників житла" керуючими кондомініумами можуть бути лише особи, які пройшли відповідну професійну підготовку. З 1999 р. в країні отримали державну ліцензію курси навчання спеціальностям "керуючий кондомініуму" та "керуючий нерухомістю" [19].

Цікавим для нас є досвід Польщі, яка «серед перших із держав колишнього соціалістичного табору перейшла на управління у сфері

управління ЖКГ, створивши акціонерне товариство зі 100-відсотковим державним чи міським капіталом. Було об'єднано всі види комунальних послуг у єдину компанію. Усі економічні, технологічні процеси здійснюється холдингом. Основний курс, який взято Польщею – це надання якісної послуги та забезпечення надійності функціонування всіх об'єктів. Таким чином, ринок розвивається у бік спеціалізації та посилення конкуренції між організаціями з однаковою спеціалізацією. Західні країни та США демонструють розвинений ринок житлових послуг із вузькоспеціалізованою діяльністю організацій у сфері утримання та ремонту житла» [48].

Проаналізувавши зарубіжний досвід, можна зробити висновок, що в першу чергу необхідно впровадити на ринок надання послуг з управління нерухомістю регулювання та контроль державою. Таким чином буде забезпечено гарантію якості, а також відповідальність керуючої компанії та прозорість ціноутворення.

Висновки до розділу 2

Написання даного розділу дозволило дійти наступних висновків.

1. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку житлово-комунального господарства показав, що житлово-комунальне господарство України є важливою галуззю, яка впливає на розвиток економіки країни, забезпечує організації, підприємства, населення необхідними житлово-комунальними послугами. Але, нажаль, дана сфера залишається збитковою. Головними причинами цього є фізичне та моральне старіння конструкцій і внутрішніх систем житлових будівель. Це призводить до погіршення комфортності, зниження якості комунальних послуг, а також загрози безпеки та надійності умов проживання.

2. В ході дослідження виявлено, що у процесі надання житлово-комунальних послуг найважливішим моментом є забезпечення відповідності якості наданих послуг очікуванням споживачів. Невідповідність виникає

внаслідок знаходження очікувань споживачів на вищому рівні у порівнянні з якістю наданих послуг, що призводить до низької задоволеності населення одержаними послугами. Виділено такі основні рівні очікувань споживачів та якості наданих послуг: незадовільний – передбачає наявність відхилень якості наданих послуг від закріпленого у чинному законодавстві; нормативний – очікування споживачів та надання житлово-комунальних послуг на рівні розроблених стандартів, нормативів тощо; фірмовий – окрім нормативних керуюча організація за допомогою розробки власних внутрішніх правил та стандартів може запропонувати додатковий перелік «фірмових» послуг. Межі «зони толерантності» для споживача непостійні та можуть змінюватись в залежності від різних факторів: соціальних (рівень освіти, вік, стать, належність до певного класу); рівень доходів; прагнення кращої якості життя; ускладнення купівельного попиту, що веде до необхідності розширення набору послуг; інфраструктура житловий фонд.

3. Дослідження проведено на базі Комунального підприємства «ЖИЛСЕРВІС» Черкаської селищної ради зареєстровано у Новомосковському районі. Основною метою діяльністю даного підприємства є надання житлово-комунальних послуг та виконання якісного обслуговування житлового фонду з метою визначення напрямів удосконалення якості послуг, нами було проведено опитування щодо роботи комунального підприємства. Так, було проведено опитування щодо задоволеностю якістю наданих послуг підприємством. Як свідчать дані опитування більшість респондентів частково задоволені якістю послуг, які надаються комунальним підприємством, частка опитуваних складає 38,9%. Цілком задоволені 27,8% респондентів. 22,2 % респондентів зовсім не задоволені. Вважаємо, що на цей відсоток слід звернути увагу керівництву при наданні послуг користувачам.

Окрім того, було запропоновані можливі напрями вирішення проблеми щодо поліпшення якості послуг. Опитування показало, що головним способом покращення ситуації з наданням комунальних послуг є посилення

контролю за функціонуванням існуючих ЖЕК. За цією ідеєю висловили підтримку більше половини опитаних (44,4%).

4. Проаналізувавши зарубіжний досвід, можна зробити висновок, що в першу чергу необхідно впровадити на ринок надання послуг з управління нерухомістю регулювання та контроль державою. Таким чином буде забезпечено гарантію якості, а також відповідальність керуючої компанії та прозорість ціноутворення.

РОЗДІЛ 3.

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ЯКІСНИМИ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

3.1. Напрями вирішення проблем в системі житлово-комунального господарства

Проблема фінансування житлово-комунальної сфери, характеризується високим зносом основних фондів і використовуваними застарілими технологіями, вимагає залучення великих грошових коштів.

Найбільш вигідне рішення є використання механізмів державно-приватного партнерства (ДПП) та усунення адміністративних, нормативно-правових, інформаційних бар'єрів для входження приватних компаній на ринок управління житловими будинками. При цьому це рішення ніяк не може впливати на зниження контролю та нагляду за правомірністю діяльності таких організацій.

Морально-технічний знос призводить до перевищення темпів старіння житлово-комунального господарства над темпами його реновації та модернізації, через що потрібно розвинути механізми фінансування капітальних ремонтів (у зарубіжних країнах відсутня практика збору внесків власників житла на капітальний ремонт), залучити позикові ресурси та професійні керуючі організації, які будуть здійснювати нагляд за своєчасністю та якістю ремонтних робіт. Повне оновлення систем комунікацій, у свою чергу, підвищить ефективність роботи. Для зниження енерговитрат необхідно встановити систему енергозбереження та якісно розвивати прилади обліку. Більш потужні джерела зможуть забезпечити зростаючі потреби населення в енергоносіях, при цьому їхнє впровадження економічно окупиться менш ніж за 5 років, будучи ще й привабливим проектом для інвестицій.

З погляду інвестиційної привабливості, сфера ЖКГ є найбезпечнішим сегментом інвестування, а враховуючи той факт, що більшість об'єктів житлово-комунального комплексу вимагають повної модернізації, потенціал підвищення ефективності та отримання доходу при раціональному підході управління інфраструктурними проектами, дуже перспективний. Житлово-комунальне господарство може бути однією з самих привабливих галузей економіки для інвесторів, проте нині ця галузь є неефективною.

Підприємства ЖКГ надають життєво важливі послуги, від яких споживач не може відмовитися, створюючи тим самим гарантований ринок збуту послуг цих підприємств, які є деякими природними локальними монополістами, що, безумовно, можливо привабливим для інвестора. Також, варто врахувати, що населення, оплачуючи послуги, як правило, створює підприємству стійкі прогнозовані платежі. У світовій практиці дилема «неефективність – обов'язковість» вирішується шляхом залучення приватних інвестицій у різноманітних формах, а саме через створення корпоративних структур (акціонерних товариств з державною/муніципальною участю) та розвитку державно-приватного партнерства (далі – ДПП).

Цей досвід Україна перейняла шляхом включення приватних інвесторів у діяльність комунального сектору через інститут концесії шляхом ухвалення Закону України «Про концесію» [44]. Згідно з концесією, інвестор зобов'язується реалізовувати проекти будівництва/реконструкції об'єктів житлово-комунального господарства, подальшою їх експлуатацією, при тому, що право власності залишається за державою. У разі невиконання договірних зобов'язань майнову відповідальність несуть обидві сторони. Схема керування інфраструктурними об'єктами ЖКГ під час реалізації державно-приватного партнерства наведена на рис. 3.1.

Відносини сторін складаються на основі чинного законодавства та договори між сторонами. Залучення концесіонерів виступає певною заміною приватизації і, як результат, – знижується навантаження на бюджетні фонди

та відбувається отримання концесіонером відкритого доступу до монополістичного ринку збуту послуг із постійним попитом.



Рис. 3.1. Схема управління об'єктами ЖКГ при реалізації механізму державно-приватного партнерства

При цьому обсяг інвестицій у сферу ЖКГ може спрямовуватись як безпосередньо на модернізацію та оновлення її фондів, так і на оплату витрат на обслуговування та погашення боргу (у разі, коли підприємство житлово-комунального сектору залучає цільовий інвестиційний кредит). Реалізація другого варіанта передбачає необхідність державного контролю за цільовим використанням та витрачанням коштів.

Зокрема, прибуток підприємства ЖКГ має відбиватися не як фіксований рівень прибутковості, а відповідно до затвердженої інвестиційної програми. Тим самим включення інвестиційних витрат у тариф (за інших рівних умов) дозволить скоротити рівень прямих бюджетних видатків у галузь та знизити рівень бюджетного навантаження. Як гарант для інвестора при реалізації даного підходу модернізації сектора ЖКГ має виступати держава, завдання якої полягатиме у розробці фінансового порядку

кредитування ЖКГ, мінімізації інвестиційних та фінансових ризиків інвесторів. На перспективу цей механізм державного регулювання матиме мультиплікативний характер дії.

Концесійний механізм має гнучку систему регулювання галузі ЖКГ. Під час передачі об'єктів ЖКГ в управління приватного сектору, проявляється незалежність з боку концесіонера у прийнятті рішень щодо реалізації оперативних та стратегічних завдань розвитку бізнесмена, а також використання різних технологій і ресурсів, сприяють покращенню діяльності об'єкта управління [92].

У ході такої взаємодії органи державної влади зобов'язуються здійснювати такі дії: передача необхідних територій та об'єктів інфраструктури (у разі, якщо мається на увазі їх реконструкція); забезпечення правом приватних осіб надавати житлово-комунальні послуги, на які держава завжди мала монополію; прийняття участі у здійсненні проектів, сприяти їм на політичному та адміністративних рівнях; здійснення субсидування чи забезпечення гарантії рентабельності; У свою чергу, зобов'язаннями приватних інвесторів є: запровадження інноваційних розробок, ноу-хау, зарубіжних технологій; здійснення ефективного управління житлово- комунальними об'єктами; застосування міжнародного досвіду під час створення проектів, будівництві та експлуатації житлово- комунальних об'єктів, та проведення проектного фінансування [8].

У сфері ЖКГ Черкаської селищної ради державно-приватне партнерство відсутнє. З метою забезпечення залучення приватних інвестицій пропонується удосконалити модель концесійних угод, а саме використання моделі концесії із платою за доступність. Модель концесії представлена на рис 3.2 [64]

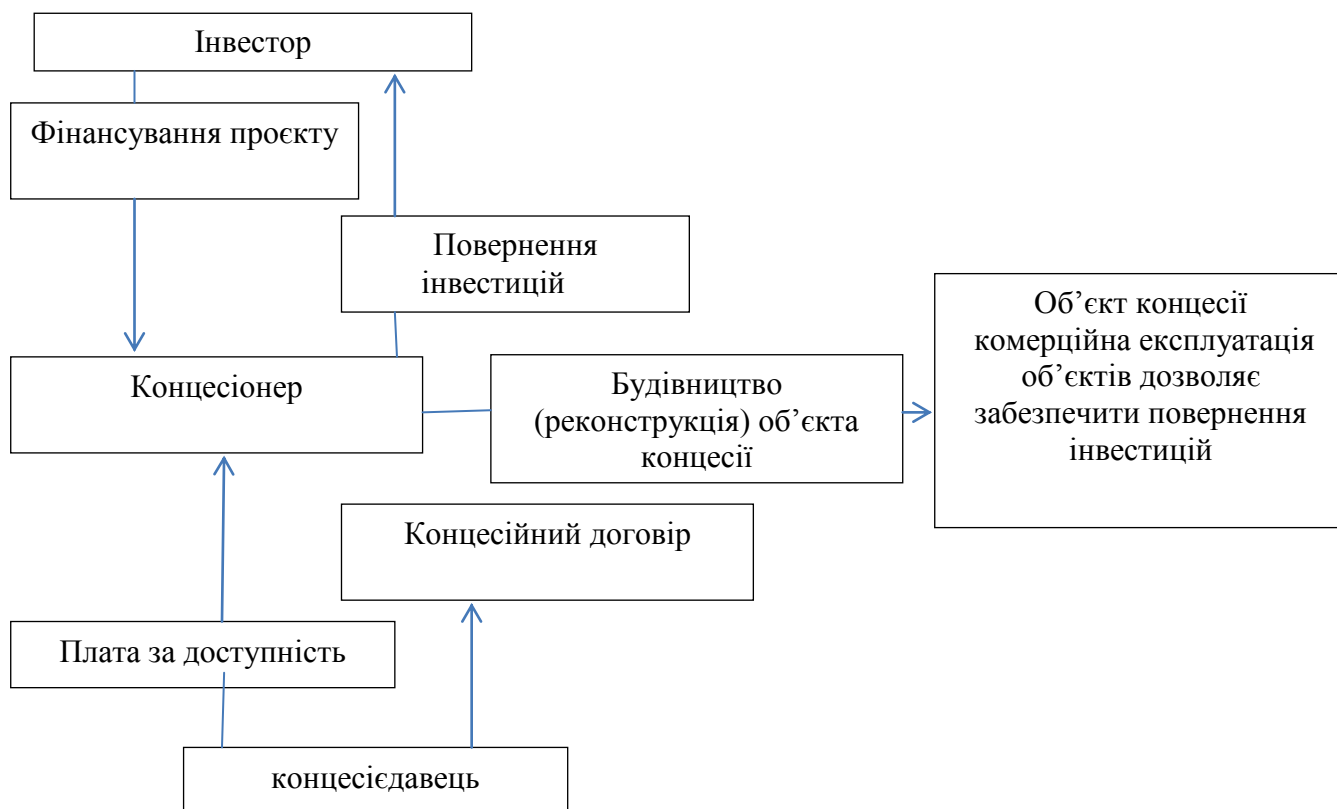


Рис. 3.2. Модель концесії із платою за доступність

Ця модель заснована на тому, що концесіонер інвестує кошти в будівництво та модернізацію об'єктів концесійної угоди, а збутові ризики (зокрема ризики тарифного регулювання) приймає на себе публічна сторона. Підхід спрямований на розрахунок з концесіонерами як за рахунок тарифної виручки, і за рахунок бюджетних джерел. Це дозволяє обмежити зростання тарифів на комунальні послуги до моменту зростання їх якості та мобілізувати ефекти зростання вартості землі та нерухомості від забезпеченості та зростання якості комунальних послуг.

Також реалізуючи даний підхід необхідно провести аналіз можливої фіксації додаткових податкових надходжень внаслідок реалізації угоди для них направлення на підтримку розрахунків із концесіонерами. Головна мета моделі – збільшити гарантії повернення вкладень інвесторам. Крім запропонованої моделі також необхідно створення якісного єдиного порталу

для подання ініціатив підприємствами ЖКГ щодо укладання концесійної угоди з докладною інформацією про умови його укладання.

Іншими словами, це портал оголошень про концесійні конкурси для інвесторів. Даний інформаційний портал дозволить інвесторам у будь-який час отримати інформацію про ті об'єкти ЖКГ, які потребують інвестування на вигідних умовах. Результатом успішного застосування всіх інституційних переваг ДПП у механізмі управління об'єктами житлово-комунального комплексу має стати баланс прав та інтересів учасників проекту; забезпечення оптимальної структури розподілу можливостей та відповідальності між учасниками, а також, наявність відповідних методів та інструментів управління, необхідних для ухвалення ефективних рішень.

Основні переваги для місцевих органів влади внаслідок її впровадження такі: залишається високий рівень контролю за розвитком житлово-комунальних організацій та процесом надання ЖКП споживачам на підвідомчій території; зменшення витрат на інвестиції у житлово-комунальні організації та, як наслідок, оптимізація бюджетних витрат; фінансування інвестиційних потреб галузі за рахунок позабюджетних джерел; підвищення ефективності управління житлово-комунальним комплексом внаслідок зацікавленості приватних інвесторів у поверненні вкладених ними інвестицій із необхідним рівнем рентабельності; підвищення рівня надійності комунальних систем та зменшення кількості аварійних ситуацій, за рахунок своєчасного проведення робіт з модернізації, реконструкції, заміни інфраструктурних об'єктів; застосування сучасних технологій надання послуг та нових методів керування; підвищення ефективності використання ресурсів

Перевагами для приватного бізнесу стануть: відкритий доступ до ринку збуту послуг, тобто отримання доходів через постійне надходження платежів споживачів; повернення коштів за ефективності використання ресурсів та управління; можливість прямим чином впливати на якість та вартість ЖКП, здійснювати фінансово-господарську діяльність у неконкурентній

середовищі та на інвестиційну привабливість економіки адміністративно-територіальної одиниці загалом.

Цінова політика на ринку послуг ЖКГ досить актуальна проблема через невдоволення з боку населення зростанням оплати, при цьому населення, віддаючи перевагу нижчим цінам (ті, які були встановлені державним житловим фондом), формує замкнуте коло, де керуючі організації можуть отримувати прибуток лише шляхом зниження обсягів та якості послуг, наданих населенню.

Оптимальним рішенням є розвиток бізнесу з управління житловою нерухомістю, де власники самостійно можуть вибрати керуючу компанію відповідно до своїх фінансових можливостей. Щодо низьких показників якості послуг ЖКГ, то це пов'язано з рядом таких порушень як відсутність системного якісного огляду будинків, недостатній обсяг ремонтних робіт та їх невчасність, або їх здійснення лише за заявками населення. Підвищений знос призводить до неефективності роботи старих комунікацій, їх аварій та енерговитрат, які змушені оплачувати споживачі. Для вирішення необхідно удосконалити правову базу, посилити заходи адміністративного примусу за порушення та запровадити систему стандартів у сфері управління ЖКГ.

Можливий також варіант застосування сертифікації персоналу та послуг на добровільній основі. Такі заходи допоможуть підвищити якість обслуговування мешканців, створити комфортні та безпечні умови для проживання, збільшити ефективність роботи компаній ЖКГ, зменшити витрати на комунальні послуги, збільшити господарську самостійність організацій ЖКГ. Задоволення запитів всіх верств населення та соціальних груп, а отже, і успіх реформи ЖКГ, неможливі без взаємного діалогу населення, органів влади та представників бізнесу. В основі цього діалогу повинні лежати знання сучасного законодавства, аналіз наявного досвіду з реформування ЖКГ та повага до прав та обов'язків усіх учасників процесу реформування.

Найголовнішим напрямком з усунення дебіторської заборгованості вважається активна популяризація щодо погашення боргів за комунальні послуги. Якщо дії щодо роз'яснювальної роботи ігноруються, можна вдатися до допомоги судових приставів.

Політика має бути орієнтована на різноманітність можливих форм організації комунального обслуговування населення. Замість не унітарних підприємств, що вписуються в ринкові економічні умови повинні бути можливості розвитку різних моделей державно-приватного партнерства, так само, як і створення для надання комунальних послуг акціонерних компаній, що належать публічній владі.

3.2. Заходи з підвищення ефективності розвитку житлово-комунального господарства з метою надання якісних послуг

З метою забезпечення відповідності якості наданих житлово-комунальних послуг очікуванням споживачів пропонується наступний організаційно-економічний механізм, який включає наступні складові:

- модель інтегрування процесів менеджменту якості до стратегічний менеджмент керуючої організації;
- сукупність правил надання житлово-комунальних послуг та професійно-кваліфікаційних стандартів для персоналу керуючих організацій;
- систему залучення кадрів на підприємства житлово-комунального господарства та модель оплати праці працівників керуючих організацій;
- систему інформаційного забезпечення споживачів, моніторингу та оцінки якості надання житлово-комунальних послуг.

Модель інтегрування процесів менеджменту якості до стратегічний менеджмент керуючих організацій спрямована на співвіднесення очікувань споживачів та уявлень менеджерів керуючих організацій щодо якості житлово-комунальних послуг, невідповідність яких виникає, якщо у

керуючій організації відсутні чіткі уявлення про переваги споживача, його стереотипи поведінки.

Інтегрування процесів менеджменту якості у стратегічний менеджмент керуючих організацій дозволить:

- підвищити ефективність зборів власників, що проводяться багатоквартирного будинку та представників керуючих організацій;
- укладати договори на управління багатоквартирними будинками з урахуванням побажань споживачів;
- вибудувати зворотний зв'язок між споживачами та менеджерами керуючих організацій.

Ключовою ланкою даної моделі є договірні відносини між керуючою організацією та власниками приміщень у багатоквартирному будинку відповідно до одного з принципів системи управління якістю – орієнтацією на споживача.

При цьому для виконання затвердженого переліку робіт, послуг необхідні допоміжні процеси, спрямовані на підтримку основного процесу надання послуг, як автором запропоновані наступні: впровадження інновацій, управління ризиками, залучення інвестицій; оцінка якості житлово-комунальних послуг споживачами.

Запропонована сукупність правил надання житлово-комунальних послуг та професійно-кваліфікаційних стандартів для персоналу керуючих організацій дозволить трансформувати подання менеджерів керуючих організацій щодо якості послуг у правилах, стандартах та внутрішньої документації, що призведе до ясності організаційних цілей керуючих організацій під час управління якістю житлово-комунальних послуг та підвищення кількості ресурсів, спрямованих забезпечення управління.

Під правилами надання житлово-комунальних послуг розуміється сукупність нормативних документів, розроблених керуючою організацією для внутрішнього користування, в яких закріплені алгоритми розв'язання окремих управлінських завдань (рис. 3.3).

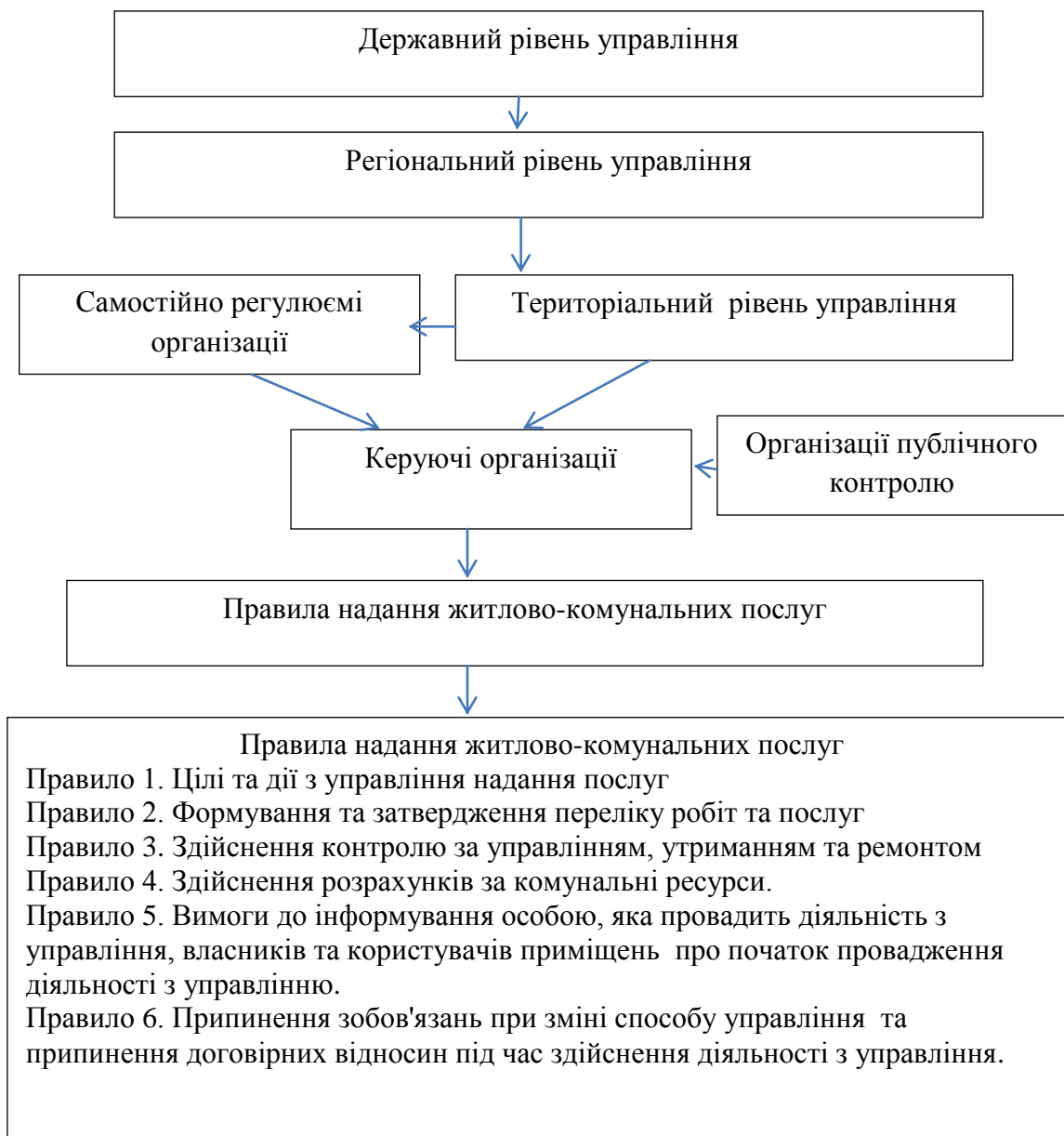


Рис. 3.3. Сукупність правил надання житлово-комунальних послуг для керуючих організацій

Виявлено такі фактори, які вказують на необхідність розроблення правил надання житлово-комунальних послуг: численні порушення у процесі надання житлово-комунальних послуг; відсутність взаєморозуміння між працівниками керуючих організацій та власниками; відсутність професійних основ діяльності з управління у сфері ЖКГ.

Під професійно-кваліфікаційним стандартом розуміється нормативний документ, визначальний у межах конкретного виду економічної діяльності (сфери професійної діяльності) вимоги до змісту та умов праці, кваліфікації, знань, умінь та компетенцій працівників за різними кваліфікаційними рівнями.

Мета професійно-кваліфікаційного стандарту - це розробка, впровадження та підтримка єдиних вимог до змісту та якості професійної діяльності, а також визначення кваліфікаційних вимог до працівників керуючих організацій.

Професійно-кваліфікаційні стандарти включають: список професійних стандартів для керівників, спеціалістів та робітників; опис виду професійної діяльності; постановку мети професійної діяльності; опис трудових функцій.

Професійно-кваліфікаційні стандарти необхідні:

- роботодавцям для формування кадрової політики керівників організацій, в управлінні персоналом, при організації навчання та атестації працівників, розроблення посадових інструкцій, тарифікації робіт, присвоєння тарифних розрядів працівникам та встановлення систем оплати праці з урахуванням особливостей організації виробництва, праці та управління;
- при розробці державних освітніх стандартів;
- освітнім організаціям професійної освіти при розробка професійних освітніх програм.

Система залучення кадрів на підприємства житлово-комунального господарства та модель оплати праці персоналу керуючих організацій спрямовані на реалізацію у процесі надання житлово-комунальних послуг розроблених стандартів та правил, що сприяє:

- усунення нестачі кадрів у сфері житлово-комунальних послуг;
- підвищення кваліфікації працівників керуючих організацій;
- забезпечення узгодженості дій персоналу підприємств житлово-комунального господарства;

- чіткому розумінню персоналом своїх функцій.

Запропонована модель оплати праці спрямована на ув'язування цілей керуючої організації та особистих цілей персоналу на основі впровадження КРІ (Key Performance Indicators) – ключові показники ефективності.

Причинами впровадження КРІ є наступні:

- існуюча система оплати праці недостатньо стимулює працівників; перед керуючою організацією стоїть нове завдання – підвищення якості надання житлово-комунальних послуг;

- під час виконання функцій співробітники орієнтовані лише виконання поточних операцій і прагнуть уникнути відповідальності за досягнення стратегічних цілей.

Система інформаційного забезпечення споживачів, моніторингу та оцінки якості житлово-комунальних послуг забезпечить відповідність між безпосереднім наданням та якістю наданих послуг, яке порушено внаслідок того, що керуюча організація навмисне або випадково формує у споживачів хибне уявлення про житлово-комунальні послуги. Пропонована система включає дві складові: інформаційне забезпечення споживачів та моніторинг, оцінку якості житлово-комунальні послуги.

Метою інформаційного забезпечення є формування у споживачів правильного сприйняття очікуваної житлово-комунальної послуги. При цьому слід зазначити, що дане сприйняття формується під дією внутрішніх та зовнішніх комунікацій керівників організацій. Управління внутрішніми комунікаціями керуючої організації передбачає знання комунікативних бар'єрів та способів їх подолання.

До основних комунікативних бар'єрів відносяться:

- відмінність у статусах та владі призводить до спотворення вертикальної інформації, що надходить від нижніх рівнів організації вгору з ієрархії;

- різні цілі та потреби підрозділів призводять до виникнення протиріч між ними, боротьбі за організаційні ресурси, наслідування в насамперед локальним цілям підрозділів, а не цілям організації в загалом.

- невідповідність комунікативних мереж та завдань, а також дефіцит формальних каналів.

Зовнішні комунікації складаються під впливом довкілля, яке є мінливим та невизначеним і для успішної роботи в таких умовах повинні використовуватися різні засоби комунікації з складовими свого зовнішнього оточення.

До зовнішнього оточення керуючих організацій можна віднести: органи державної влади різних рівнів; підприємства комунального господарства; підрядні організації; ЗМІ; споживачі ЖКП. Підвищення поінформованості споживачів ґрунтується на наданні керуючими організаціями переліку інформації, від якої безпосередньо залежить формування правильного сприйняття очікуваної ЖКП.

Система моніторингу та оцінки якості житлово-комунальних послуг розроблена для підвищення інформаційної прозорості, зворотного зв'язку між споживачами та менеджерами керуючої організації, підвищення якості послуг та конкурентоспроможності самих керуючих організацій. Алгоритм оцінки якості ЖКП включає наступні етапи: вибір методу оцінки якості житлово-комунальних послуг; визначення кількості учасників опитування; визначення напрямків визначення якості, потім показників, що входять у кожен напрямок та періодичності проведення оцінки; збір та обробка кількісних та якісних показників якості житлово-комунальних послуг; визначення комплексного показника якості; подання результатів оцінки на сайті керуючої організації, а також на сайті.

Оскільки керуючим організаціям необхідно виявити думку про якість, наданих послуг саме у споживачів, то відповідно найбільш підходящим для цього є різновид експертного методу – соціологічне опитування.

При цьому слід врахувати той факт, що споживачі ЖКП є представниками різних класів, мають різний рівень освіти та метод оцінки якості повинен бути зрозумілим кожному.

Загалом оцінка якості житлово-комунальних послуг дозволить:

- визначати ефективність діяльності керуючих організацій з управління майном багатоквартирних будинків, забезпеченню якісного надання житлово-комунальних послуг;

- при регулярній оцінці якості житлово-комунальних послуг, що надаються, можна буде виявити керуючих організацій - лідерів, що дозволить іншим організаціям орієнтуватися на них та переймати передовий досвід у цій сфері;

- вибудовувати зворотний зв'язок між споживачами та керуючими організаціями, що призведе до більшого задоволення якістю житлово-комунальних послуг;

- своєчасно розробляти та впроваджувати керівним організаціям запобіжні та коригувальні заходи, спрямовані на постійний процес з підтримки та покращення якості.

Таким чином, запропонований організаційно-економічний механізм дозволяє забезпечити баланс між очікуваннями споживачів та якістю наданих послуг у різних точках сервісної структури, що загалом сприяє підвищенню якості надання житлово-комунальних послуг.

Висновки до розділу 3

1. Проблема фінансування житлово-комунальної сфери, характеризується високим зносом основних фондів і використовуваними застарілими технологіями, вимагає залучення великих грошових коштів. Саме тому, вважаємо за доцільне, в даній сфері використовувати механізми державно-приватного партнерства.

2. З метою забезпечення залучення приватних інвестицій запропоновано удосконалити модель концесійних угод, а саме використання моделі концесії із платою за доступність. Ця модель заснована на тому, що концесіонер інвестує кошти в будівництво та модернізацію об'єктів концесійної угоди, а збутові ризики (зокрема ризики тарифного регулювання) приймає на себе публічна сторона. Підхід спрямований на розрахунок з концесіонерами як за рахунок тарифної виручки, і за рахунок бюджетних джерел. Це дозволяє обмежити зростання тарифів на комунальні послуги до моменту зростання їх якості та мобілізувати ефекти зростання вартості землі та нерухомості від забезпеченості та зростання якості комунальних послуг.

3. З метою забезпечення відповідності якості наданих житлово-комунальних послуг очікуванням споживачів запропоновано організаційно-економічний механізм, який включає наступні складові: модель інтегрування процесів менеджменту якості до стратегічний менеджмент керуючої організації; сукупність правил надання житлово-комунальних послуг та професійно-кваліфікаційних стандартів для персоналу керуючих організацій; систему залучення кадрів на підприємства житлово-комунального господарства та модель оплати праці працівників керуючих організацій; систему інформаційного забезпечення споживачів, моніторингу та оцінки якості надання житлово-комунальних послуг. Такий механізм дозволяє забезпечити баланс між очікуваннями споживачів та якістю наданих послуг у різних точках сервісної структури, що загалом сприяє підвищенню якості надання житлово-комунальних послуг.

ВИСНОВКИ

Удосконалення забезпечення населення якісними комунальними послугами є важливою умовою для покращення якості життя, забезпечення стабільності та економічного розвитку. Отримані результати в ході дослідження, дозволили дійти наступних висновків.

1. Проаналізовано категоріально-понятійний апарат у сфері житлово-комунального господарства, визначено його завдання та структуру як об'єкта публічного управління. Констатовано, що основною метою функціонування житлово-комунального комплексу можна сформулювати як забезпечення ефективного механізму стійкої та надійної діяльності систем життєзабезпечення населення, підвищення якості житлово-комунальних послуг у поєднанні з оптимізацією витрат та забезпеченням соціального захисту населення.

Запропоновано під житлово-комунальним господарством розуміти систему напрямів діяльності із забезпечення населення життєво-необхідними, незамінними комфортними для проживання умовами, які, у свою чергу, є однією з першорядних потреб кожної людини і впливають на рівень та якість життя в цілому.

Суб'єктами діяльності ЖКГ є державні та наглядові органи, муніципальні та приватні підприємства, організації, а також населення. Система об'єктів ЖКГ, у свою чергу, представлена житловими будівлями, експлуатаційними, ремонтно-будівельними, енергетичними та іншими об'єктами, що становлять складну соціально-економічну систему, від ефективності функціонування якої залежить розвиток комунальної інфраструктури та стан довкілля мешканців населених пунктів

2. Досліджено правові основи регулювання сфери надання житлово-комунальних послуг. Встановлено, що сучасну діяльність житлово-комунального господарства України регулює широка кількість нормативно-

правових актів, які включають в себе Конституцію України та ряд законів, таких як "Про місцеве самоврядування в Україні", "Про житлово-комунальні послуги", "Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку", "Про теплопостачання", "Про забезпечення комерційного обліку природного газу", "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання", "Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення", "Про приватизацію державного житлового фонду", "Про відходи", "Про енергозбереження", Житловий Кодекс і інші.

3. Визначено особливості системи публічного управління та організації надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні. Так, житлово-комунальне господарство, за своєю діяльністю, має ряд характерних особливостей, які створюють труднощі для публічного управління, серед яких: значна соціальна значимість цієї сфери, оскільки життєзабезпечення населення відбувається за допомогою широкого переліку послуг, пов'язаних з формуванням комфортного середовища проживання, що, свою чергу, зумовлює необхідність активного державного регулювання та контролю з боку споживачів; гарантованого забезпечення мінімуму послуг незалежно від їхньої платоспроможності; комунальні господарства одночасно працюють на ринках з високою конкуренцією (експлуатація житла), і на природних ринках монополій, що складаються у сферах водопостачання, теплопостачання, електропостачання та водовідведення; поєднання виробничих та невиробничих функцій у частини створення матеріальних благ та надання послуг; різноманіття споживачів (населення, підприємства, бюджетні організації). Крім того, суттєвою особливістю галузі є прояв негативних наслідків монопольного становища підприємств, постачальників та виробників послуг, що виражається в необґрунтованому завищенні цін на житлово-комунальні послуги та їх низькій якості, при тому, що можливість у споживачів відмовитись від даних послуг відсутня. Така специфіка управління житлово-комунальним господарством обумовлена наявністю складних взаємозв'язків органів влади, суб'єктів підприємництва, які ведуть

діяльність у цій сфері, та споживачів послуг, а також наявністю різноманітних територіальних особливостей, що впливають на процедуру надання житлово-комунальних послуг. Проте варто зазначити, що система функціонування ЖКГ залишається неефективною. Це пов'язано з тим, не вдається здійснити повноцінну модернізацію галузі та знизити та призупинити розвиток негативних тенденцій.

4. Проаналізовано сучасний стан та тенденції розвитку житлово-комунального господарства та надано оцінку якості надання таких послуг. Виявлено, що у різних регіонах України підприємства комунального господарства продовжують зазнавати фінансових втрат. Основні причини цього включають фізичне та моральне застаріння будівель та інженерних мереж, що призводить до погіршення якості комунальних послуг та загрози безпеки мешканців. Низька платоспроможність населення, загальна економічна нестабільність, невідповідність рівня тарифів вартості послуг і відсутність державних субсидій для покриття різниці між повною вартістю та тарифами становлять додаткові фактори, що ускладнюють ситуацію. Недостатня законодавча база також гальмує ринкові перетворення в галузі. До інших негативних факторів слід віднести стабільний розмір дебіторської заборгованості за послуги ЖКГ тривалістю близько 3 місяців на рівні 20% вартості послуг. Збереження збитковості підприємств галузі та велика плата за природний газ і енергоносії, що становить дві третини кредиторської заборгованості ЖКГ, також є серйозними проблемами.

Ця ситуація спричиняє появу та накопичення дебіторської та кредиторської заборгованості.

5. Окремим питанням залишається надання житлово-комунальних послуг. У процесі надання житлово-комунальних послуг найважливішим моментом є забезпечення відповідності якості наданих послуг очікуванням споживачів. Невідповідність виникає внаслідок знаходження очікувань споживачів на вищому рівні у порівнянні з якістю наданих послуг, що призводить до низької задоволеності населення одержаними послугами.

Виділено такі основні рівні очікувань споживачів та якості наданих послуг: незадовільний; нормативний; фірмовий. Межі «зони толерантності» для споживача непостійні та можуть змінюватись в залежності від різних факторів: соціальних (рівень освіти, вік, стать, належність до певного класу); рівень доходів; прагнення кращої якості життя; ускладнення купівельного попиту, що веде до необхідності розширення набору послуг; інфраструктура житловий фонд.

6. Досліджено світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами. Проаналізувавши зарубіжний досвід, можна зробити висновок, що в першу чергу необхідно впровадити на ринок надання послуг з управління нерухомістю регулювання та контроль державою. Таким чином буде забезпечено гарантію якості, а також відповідальність керуючої компанії та прозорість ціноутворення.

7. Надано рекомендації щодо удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні. Констатовано, що проблема фінансування житлово-комунальної сфери, характеризується високою зношеністю основних засобів і застарілими технологіями, вимагає залучення великих грошових коштів. Саме тому, вважаємо за доцільне, в даній сфері використовувати механізми державно-приватного партнерства. З метою забезпечення залучення приватних інвестицій запропоновано удосконалити модель концесійних угод, а саме використання моделі концесії із «платою за доступність». Ця модель заснована на тому, що концесіонер інвестує кошти в будівництво та модернізацію об'єктів концесійної угоди, а збутові ризики (зокрема ризики тарифного регулювання) приймає на себе публічна сторона. Підхід спрямований на розрахунок з концесіонерами як за рахунок тарифної виручки, так і за рахунок бюджетних джерел. Це дозволяє обмежити зростання тарифів на комунальні послуги до моменту зростання їх якості та мобілізувати ефекти зростання вартості землі та нерухомості від забезпеченості та зростання якості комунальних послуг.

8. З метою забезпечення відповідності якості наданих житлово-комунальних послуг очікуванням споживачів запропоновано організаційно-економічний механізм, який включає наступні складові: модель інтегрування процесів менеджменту якості до стратегічний менеджмент керуючої організації; сукупність правил надання житлово-комунальних послуг та професійно-кваліфікаційних стандартів для персоналу керуючих організацій; систему залучення кадрів на підприємства житлово-комунального господарства та модель оплати праці працівників керуючих організацій; систему інформаційного забезпечення споживачів, моніторингу та оцінки якості надання житлово-комунальних послуг. Такий механізм дозволить забезпечити баланс між очікуваннями споживачів та якістю наданих послуг у різних точках сервісної структури, що загалом сприяє підвищенню якості надання житлово-комунальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Апостолюк О.З. Адаптація міжнародного досвіду до реформування системи державного регулювання ринку житлово-комунальних послуг Україні. Економіка та управління національним господарством. 2017. Вип. 13 С. 169-175
2. Базарна В. Організаційна складова механізму публічного регіонального управління житлово-комунальним господарством. Економіка та держава. 2018. № 4/2018. С. 126–130.
3. Бізонич Д.В. Інституції державного управління розвитком житлово-комунального господарства сучасної України: сутнісні та нормативно-правові засади. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. №3. DOI: 10.32702/2307-2156-2021.3.36
4. Величко В.В., Гайденко С.М. актуальні питання управління підприємствами житлово-комунального господарства в сучасних економічних умовах. Економіка і суспільство. 2016. Вип. 4. С. 119-126
5. Голодник Ю. А. Управління житлово-комунальним господарством: аспекти вдосконалення. Порівняльно-аналітичне право. 2019. № 1. С. 184–187
6. Горошкова Л.А. Якість житлово-комунальних послуг як складова системи соціальної відповідальності підприємств галузі. Науковий вісник Ужгородського університету. 2014. Вип. 3. – С. 86–90.
7. Деміхов О. І., Лук'янихін В. О., Теліженко О. М. Світовий досвід державного регулювання механізмів розвитку житлово-комунального господарства. Аспекти публічного управління. URL: <http://aspects.org.ua>
8. Димченко О.В., Сухонос М.К., Славата Д., Прасол В.М., Величко В.В. Особливості й протиріччя розвитку житлово-комунального господарства як цілісної системи. Комунальне господарство міст. 2014. Вип. 117. С. 123-130

9. Длугопольський О.В. Суспільний сектор економіки і публічні фінанси в епоху глобальних трансформацій : [монографія]. Тернопіль, 2011. – 632 с.
10. Драган І. О. Державне управління розвитком житлово-комунального господарства й принципи його реформування. Економіка та держава. 2009. № 4. С. 87–90.
11. Зіменко Л.О Проблемні питання у сфері житлово-комунального господарства. Матеріали XI-ї науково-практичної Інтернет - конференції «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (м. Дніпро 8-9 листопада 2023 р): тези доповідей. – Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2023.. – С. 82-83
12. Зіменко Л.О. Поняття житлово-комунального господарства, його завдання та структури як об'єкта публічного управління. Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції Scientific research as a mechanism of effective human development URL: <https://isu-conference.com/arkhiv/>
13. Євдокимов В.А. Сутність і структура механізмів державного регулювання розвитку електроенергетичної галузі України. Вісник АМСУ. Серія «Державне управління». 2015. Вип. 1(12). С. 32–36.
14. Житловий кодекс України. URL: № 2215-IX від 21.04.2022
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5464-10#Text>
15. Житловий фонд України: статистичний збірник / Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
16. Запатріна І.В. Житлово-комунальне господарство: перспективи реформування. Економіка України. 2012. Вип. 10. С. 34 – 44.
17. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/>
18. України 28 черв. 1996 р. : із змінами. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>

19. Куц Я.В. Практичні аспекти застосування закордонного досвіду державного управління житлово-комунальним господарством в Україні. Право та державне управління. 2017. № 2 (27). С. 150–155.
20. Куц О. Є. Житлово-комунальне господарство як об'єкт адміністративно-правового регулювання. Право і суспільство. 2015. № 6.2(3). С. 99–105. URL : http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2015/6_2_2015/part_3/21.pdf
21. Лук'янов В.І. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку житлово-комунального господарства регіонів України. Проблеми економіки. 2017. № 4. С. 206-211
22. Люк А. Суворі правила життя в європейських ОСББ сайт «Інформаційне агентство «Україна Комунальна». URL: <http://osbb.jkg-portal.com.ua/ua/>
23. Ляшенко В. І. Важливість реформування локальних ринків житлово-комунального господарства в умовах економічної кризи в Україні. Вісник економічної науки України. 2017. № 2. С. 82–84.
24. Мельникова М. В. Ринок житлово-комунальних послуг міста: особливості демонополізації та поглиблення конкуренції. Держава та регіони. 2018. № 2. С. 35–41. URL : http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2018/2_2018/7.pdf.
25. Мельниченко О. А., Ващенко В. О. Сучасні концепції подальшого реформування житлово-комунального господарства України. Теорія та практика державного управління. 2013. Вип. 1. С. 10–16
26. Мирза С. С. Щодо питання про визначення поняття житлово-комунальні послуги. Вісник Нац. ун-ту внутр. справ. 2004. Вип. 27. – С.350-355.
27. Мохова Ю.Л., Гордієнко І.В. Особливості державного регулювання житлово-комунального господарства в Україні. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. 2020. Т.31(70). №1. С. 58-62

28. Обуховський П.П. Державне регулювання у сфері житлово-комунального господарства. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2015-5/doc/1/07.pdf>

29. Олійник Н.І. Управління житлово-комунальним господарством у процесі ринкової трансформації економіки України : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02. Київ, 2003. 20 с.

30. Ольховська М. А. Напрями вдосконалення механізму регулювання відносин у сфері житлово-комунального господарства. Комунальне господарство міст. 2014. Вип. 117. С. 107–110. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2014_117_25

31. Ольшанський О. В. Об'єднання територіальних громад як механізм забезпечення їх ресурсної спроможності. Актуальні проблеми державного управління. 2015. № 2. С. 92 – 99. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdy_2015_2_15

32. Панасенко І. О. Особливості функціонування та розвитку житлово- комунального господарства в Україні . Державне будівництво. 2012. № 2. URL::http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_2_14.

33. Петрушевський Ю.Л. Державне регулювання процесу реформування житлово-комунального господарства: підсумки та перспективи. Економіка промисловості. 2011. № 4. С. 69–75.

34. Про державне регулювання у сфері комунальних послуг: закон України від 09.07.2010 № 2479-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2479-17>.

35. Про житлово-комунальні послуги» від 9 листопада 2017 року № 2189-VIII (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>

36. Про Міністерство розвитку громад та територій України затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 30 квітня 2014 р. № 197 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 25 вересня 2019 р. № 850) (із змінами). URL: <https://www.minregion.gov.ua/about/about-min/polozhennya-pro-ministerstvo-rozvitku-gromad-ta-teritoriy-ukrayini/>

37. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 травня 1997 р. № 280: із змінами. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр/page2>
38. Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення : Закон України від 10 січня 2002 р. № 2918-III. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T022918.html.
39. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку : Закон України від 14 травня 2015 р. № 417-VIII. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/417-19>.
40. Про об'єднання співвласників багатоквартирних будинків : закон України від 29 листопада 2001 р. № 2866-III. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T012866.html.
41. Про оплату населенням житлово-комунальних послуг у серпні 2017 року. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
42. Про теплопостачання: Закон України від 02.06.2005 р. № 2633-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2633-15#Text>
43. Про енергозбереження Закон України від 02.06.2005 р. № 2633-IV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2633-15#Text>
44. Про концесію: Закон України № 155-IX від 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/155-IX#Text>
45. Рибачук В. Л. Житлово-комунальні послуги як об'єкт державного управління в умовах ринкової економіки. Державне управління : удосконалення та розвиток. 2012. №3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2012_3_10
46. Рибачук В.Л. Зарубіжний досвід формування та управління ринком житлово-комунальних послуг. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2012. Вип. 9. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=484>.
47. Сороківська О. Дослідження європейського досвіду реформування системи житлово-комунального господарства (на прикладі

Польщі). Матеріали міжн. наук.-практ. конф. «ОСББ: досвід, виклики, перспективи». – Тернопіль : ТНТЕУ, 2017. – С. 32–33.

48. Стеценко А.А. Зарубіжний досвід реалізації державних програм у сфері житлово-комунального господарства / А.А. Стеценко. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Stetsenko.pdf>

49. Тарасевич О. В. Ринок житлово-комунальних послуг міста: проблеми та шляхи розвитку. Приазовський економічний вісник. Вип. 3(14). 2019. С. 308–314. URL : http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/3_14_uk/53.pdf.

50. Теремцький В. Удосконалення адміністративно-правового забезпечення відносин у сфері житлово-комунального господарства. Актуальні проблеми правознавства. 2020. № 2(20).С. 59-64 URL: <file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%8F/Downloads/997-2201-1-PB.pdf>

51. Толстов Р.Д. Житлово-комунальне господарство України: проблеми та напрями їх розв'язання. URL:https://ukr-socium.org.ua/wp-content/uploads/2008/10/96-106_no-4_vol-27_2008_UKR.pdf

52. Фінансова спроможність бюджетів перспективних об'єднаних територіальних громад. Порядок розрахунку. Сайт «Децентралізація». URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/290/finance.pdf>.

53. Чанглі В. С. Дослідження зарубіжного досвіду реформування і розвитку житлово-комунального господарства. Економіка будівництва і міського господарства, 2016. - том 12, номер 2, С.75-82.

54. Штогрин Г.С. Шляхи вдосконалення еколого-економічного розвитку житлово-комунального господарства України. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2016. Вип. 6. Ч.3. С. 152-155

55. Юр'єва Т.П., Матвєєва Н.М., Юр'єва С.Ю. Удосконалення системи ціноутворення в житлово-комунальному господарстві – ключове питання економічного механізму господарювання URL: https://eprints.kname.edu.ua/1605/2/%D0%AE%D1%80%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0_%D0%A2%D0%9F_181-188.pdf

56. Ямпольська І. Організація та реформування житлово-комунального господарства в країнах Європи. URL: <http://www.jurenergo.kiev.ua/statti/yampgkh.doc>.