

УДК 332

В.П. ПОЛУЯНОВ, Н.С. ПОПОВИЧ

Автомобільно-дорожній інститут ДВНЗ «ДонНТУ», м. Горлівка

## ПИТАННЯ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК РЕЗЕРВУ УРЕГУЛЮВАННЯ ОБСЯГІВ ДЕБІТОРСЬКОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ГАЛУЗІ

*У статті розглянуто питання підвищення якості житлово-комунальних послуг; обумовлено необхідність управління якістю послуг у відповідності встановленим стандартам якості, потребам споживачів; обґрунтовано питання зменшення обсягів дебіторської заборгованості підприємств галузі шляхом покращення якості наданих послуг.*

*Questions of improvement of quality of communal services are considered in the article; necessity of management of quality services according to the established quality standards, requirements of consumers is proved; questions of reduction of volumes of receivable debts of the enterprises of branch by improvement of quality of given services are proved.*

Ключові слова: житлово-комунальні послуги, управління якістю, стандарти, потреби споживачів, дебіторська заборгованість.

**Постановка проблеми.** Питання розробки та впровадження сучасних систем якості та їхня сертифікація згідно міжнародним стандартам є актуальним в сучасних умовах господарювання для підприємств сфери житлово-комунального господарства України. Це обумовлено, з одного боку, питаннями забезпечення конкурентоспроможності організацій, що надають житлово-комунальні послуги, з іншого боку, проблемами, які існують стосовно якості надання житлово-комунальних послуг, а також аспектами впливу якості послуг на загальну ефективність функціонування підприємств галузі.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Вивченню питань розвитку ринків житлово-комунальних послуг присвячено чимало наукових досліджень як зарубіжних, так і вітчизняних вчених-економістів. Характерні особливості розвитку ринків житлово-комунальних послуг досліджували зарубіжні вчені Г. Демсец, Т. ДіЛоренцо, Л. Бальцерович, Ф. Павел, К. Ріхманн та інші. Серед вітчизняних вчених, які досліджували проблематику зазначених ринків послуг, слід відзначити праці С. Мельника, О. Завади, О. Кучеренка, Г. Семчука, О. Малюти тощо.

Разом із тим, у зазначених працях недостатньо висвітлені теоретичні аспекти аналізу та управління якістю наданих житлово-комунальних послуг, питання взаємозв'язку якості наданих житлово-комунальних послуг з показниками ефективності діяльності підприємств галузі, зокрема з обсягами дебіторської заборгованості підприємств житлово-комунального сектору.

**Метою статті** є обумовлення необхідності управління якістю послуг житлово-комунального господарства України у відповідності встановленим нормативам і міжнародним стандартам якості, потребам споживачів та обґрунтування питань зменшення обсягів дебіторської заборгованості підприємств шляхом покращення якості наданих послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У поняття «якість житлово-комунальних послуг», яке виступає основним критерієм управління об'єктами житлово-комунального господарства, закладено поєднання результатів діяльності підприємств, що постачають житлово-комунальні послуги, з досягненням необхідних соціальних стандартів життєзабезпечення і життєдіяльності населення. В умовах децентралізації системи надання житлово-комунальних послуг та переходу до ринкових механізмів управління повинен початися процес підвищення якості їх надання. Створення системи управління якістю додасть ринку житлово-

комунальних послуг цивілізований характер, звільняючи його від неорганізованості у відносинах постачальника і споживача послуг, з одного боку, зайвої авторитарності – з іншого.

Аналізуючи поняття «якість житлово-комунальних послуг» та процес управління якістю наданих послуг, можна визначити, що на дотримання належної якості житлово-комунальних послуг одночасно впливають два аспекти, а саме: з одного боку, інструкції, стандарти якості послуг, в тому числі стандарти якості ISO 9000; та з іншого боку – вимоги споживачів житлово-комунальних послуг. Розглянемо докладніше перелічені групи факторів впливу на якість житлово-комунальних послуг (рис. 1).

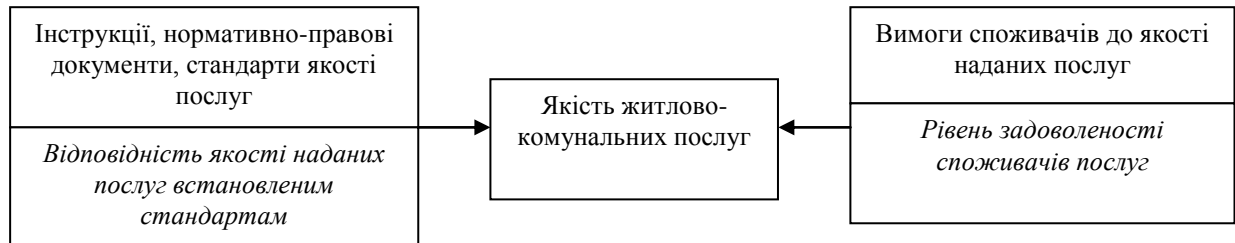


Рис. 1. Фактори впливу на якість житлово-комунальних послуг

Інструкції, нормативно-правові документи, стандарти якості послуг, в тому числі міжнародні стандарти якості ISO 9000 – це **перша група факторів** впливу на якість наданих житлово-комунальних послуг, врахування та дотримання якого забезпечить відповідність якості наданих послуг встановленим стандартам.

Система обліку якості житлово-комунальних послуг, виражена через відповідні стандарти якості, є інструментом, за допомогою якого відбувається державне регулювання ринкових відносин в системі «постачальник - споживач» і, зокрема, політики оплати житла і комунальних послуг населенням при порушенні їх якості, а також якості житла. Встановлені в нормативно-правових документах значення характеристик житлово-комунальних послуг обов'язкові для дотримання. Нормативні значення житлово-комунальних послуг представляють собою номінальні значення та допустимі межі відхилень від них [1, с. 410]. Тому, якщо фактичне значення характеристик послуги може коливатися в рамках допустимих значень, то це означає, що послуга відповідає необхідному рівню значення, необхідному рівню якості, а величини відхилень від номінальних значень характеризують погіршення якості послуги.

Управління якістю житлово-комунальних послуг являє собою систему державного і внутрішньовиробничого контролю за безпекою, надійністю і відповідністю технічним і санітарним вимогам послуг, що надаються споживачам. В умовах ринкової економіки якість продукту (послуги) є основним критерієм у створенні та розвитку конкурентного середовища на ринку житлово-комунальних послуг. Проведення єдиної політики в галузі розвитку системи якості надання житлово-комунальних послуг має здійснюватися, ґрунтуючись на державному регулюванні через системи стандартизації цих послуг. Порівнюючи систему забезпечення якості наданих житлово-комунальних послуг в умовах соціалістичного господарського механізму та сучасні стандарти якості ISO 9000, можна зробити висновок, що недоліком першої системи управління якістю послуг є її замкнений характер, охоплення в основному внутрішньовиробничої діяльності підприємства з управління якістю, надмірна зарегламентованість; в той час як ідеологія стандартів ISO 9000 орієнтована на ринкові умови, максимальну самостійність підприємства і врахування ринкових взаємин між партнерами і господарюючими суб'єктами, спрямованих на задоволення потреб споживача [2, с. 185]. Саме в ринкових умовах починають працювати на повну силу практично всі елементи «петлі якості», починаючи від вибору політики у сфері якості, ефективного застосування статистичних методів управління якістю, а головне, у підприємств з'являється економічна зацікавленість в постійній роботі над якістю.

Тобто, одним із загально визнаних інструментів поліпшення якості та підвищення конкурентоспроможності в усьому світі є системи менеджменту якості, засновані на застосуванні міжнародних стандартів ISO 9000. Основною особливістю міжнародних стандартів серії ISO 9000 в області якості є виражена орієнтація на вимоги споживачів і впровадження процесного підходу в управлінні. Ці стандарти визначають всі

мінімально необхідні і достатні вимоги щодо створення ефективної системи управління якістю на підприємствах житлово-комунального господарства. Універсальність стандартів ISO полягає в тому, що вони не пропонують абсолютних вимірних критеріїв якості для кожного окремого виду продукції і послуг. Це було б і неможливо, адже якість – це здатність продукції або послуг задовольняти потреби людей, а потреби нескінченно різноманітні. Стандарти ISO 9000 задають лише методологію функціонування системи якості, яка в свою чергу повинна забезпечувати високу якість продукції та послуг, вироблених підприємствами житлово-комунального господарства, іншими словами – забезпечувати високу ступінь задоволеності споживачів. Тому, вивчаючи і впроваджуючи міжнародні стандарти в сфері якості (вивчаючи думку споживачів, впроваджуючи процесний і системний підходи, вживаючи заходів щодо постійного поліпшення діяльності) підприємствам вдається значно підвищити ефективність роботи, поліпшити якість і доступність послуг житлово-комунального господарства і забезпечити конкурентоспроможність цих послуг на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Перелічені заходи підвищення ефективності управління якістю житлово-комунальних послуг вироблені та перевірені світовою практикою. Сьогодні системи менеджменту якості, засновані на застосуванні міжнародних стандартів ISO 9000, активно розвиваються в усьому світі (США, Японія, Китай, Казахстан, Австралія та ін.). За деякими даними в світі зареєстровано понад 600 тис. підприємств, що мають сертифікати системи менеджменту якості [3]. У Росії ж їх близько 5,5 тис., в нашій країні – близька 1,5 тис., при цьому в загальному списку частка підприємств, що надають послуги житлово-комунального господарства дуже незначна [3]. Сертифікат ISO 9000, завірений кваліфікованими експертами, свідчить про те, що підприємства житлово-комунального сектору економіки України дбають про якість послуг і гарантують її споживачеві. Важливо, що наявність у підприємства сертифіката ISO 9000 вважається конкурентною перевагою при участі в конкурсах з надання населенню житлово-комунальних послуг.

Крім того, варто вказати про необхідність розділення двох понять – управління якістю житлово-комунальних послуг та сертифікація систем якості. Управління якістю – одна з функцій управління підприємством житлово-комунального господарства, яка дозволяє забезпечувати високий рівень якості продукції та послуг за рахунок уважного і розумного управління виробництвом і обслуговуванням. Система управління якістю організована відповідно до специфіки та завдань конкретного підприємства. Стандарти ISO 9000 пропонують методіку побудови такої системи, яка може бути офіційно сертифікована.

Сертифікація системи якості не може забезпечити підвищення якості, проте вона показує іншим суб'єктам ринку, що система якості даного підприємства організована у відповідності з певними вимогами і ефективно функціонує, забезпечуючи стабільну і високу якість продукції і послуг підприємства. Сертифікацію проводять спеціалізовані сертифікаційні бюро, які акредитовані при відповідних державних і міжнародних органах стандартизації, що дозволяє забезпечити довіру до виданих ними сертифікатам [4].

Таким чином, якість наданих житлово-комунальних послуг залежить від дотримання встановлених нормативів та стандартів якості послуг, що стосується всіх складових підгалузей житлово-комунального господарства України. На основі вищевикладеного доцільно проаналізувати відповідність показників якості наданих послуг встановленим нормативам якості житлово-комунальних послуг, наприклад, послуг водопостачання та каналізації в нашій країні та закордоном (табл. 1, табл. 2) [5, с. 38-40].

Таблиця 1

**Встановлені показники якості послуг водопостачання та каналізації для підприємств житлово-комунального сектору**

Показник якості	Вид послуг	
	Водопостачання	Каналізація
Доступ до послуг	Охоплення послугами – частка населення, що має доступ до послуг водопостачання: - через підключення до мережі	Охоплення послугами – частка населення, що має доступ до послуг каналізації (через безпосереднє підключення до каналізаційної мережі).

	<p>водопостачання;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проживає в радіусі 200 м від водорозбірної колонки.</li> </ul> <p>Населення, яке користується для господарсько-питних цілей питною водою, розфасованою в ємності, і привізною водою, не включається до розрахунків показника доступу до послуг.</p> <p>Обсяг послуг (у літрах на одну людину в день) може бути виражений через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фактичне споживання води при наявності приладів обліку;</li> <li>- нормативний обсяг споживання води з урахуванням потужності, складу і зносу основних фондів, кліматичних та інших місцевих умов;</li> <li>- мінімально необхідний обсяг води (достатній для задоволення фізіологічних і побутових потреб), наприклад, не менше 20-50 літрів на людину в день.</li> </ul>	<p>Обсяг послуг (у літрах на одну людину в день) може бути виражений через:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фактичне споживання при наявності приладів обліку;</li> <li>- нормативні обсяг з урахуванням потужності, складу і зносу основних фондів комунального призначення, кліматичних та інших місцевих умов.</li> </ul>
Порядок надання послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Безперервне цілодобове водопостачання протягом часу, встановленого договором;</li> <li>- При подачі води за встановленим графіком тривалість перерв не повинна перевищувати 30% загального часу подачі води (не більше 2-х разів на місяць);</li> <li>- Допустима тривалість відключень (сумарно) не повинна перевищувати 8 годин на добу.</li> </ul>	- Безперервне цілодобове водовідведення.
Тиск	Тиск у мережі не менше 0,6 кгс/см <sup>2</sup> (60 кПа), необхідне для запобігання вторинного мікробного забруднення питної води.	
Якість	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Склад і якість води та стоків відповідає державним стандартам якості, санітарним правилам, нормам і гігієнічним нормативам.</li> <li>- Ключові параметри якості відповідають стандартам, зазначеним у керівництві Всесвітньої організації охорони здоров'я, або для Європейських країн – вимогам Директив Ради ЄС, Рамкової водної Директиви.</li> </ul>	

Отже, перелічені показники якості послуг водопостачання та каналізації повинні враховуватися та дотримуватися на кожному підприємстві житлово-комунального сектору країни. За останні роки в ряді країн зроблені кроки з реформування законодавчої бази галузі: були прийняті нові закони, що регулюють надання послуг водопостачання та каналізації в Республіці Білорусь, Киргизстані, Молдові та Україні; в Російській Федерації розроблено проект Закону про питну воду. В Україні, Російській Федерації, Киргизстані затверджені

нові санітарні правила і норми, що визначають якість води та стоків, що гармонізовано зі стандартами Всесвітньої організації охорони здоров'я. Україна розглядає можливості приведення вимог якості очищення стічних вод міст і питної води у відповідність з стандартами, визначеними Директивами Ради ЄС. На сучасному етапі в кожній країні існують перелік споживчих властивостей або якісних показників та методичні рекомендації щодо режиму надання послуг, обсягів їх споживання, порядку і термінів усунення аварій, допустимої тривалості відключень. Перелік споживчих властивостей затверджується державними органами в сфері житлово-комунального господарства.

Законодавство таких країн як Російська Федерація, Молдова, Україна, Киргизстан дає досить широкі повноваження місцевим органам виконавчої влади щодо уточнення тих чи інших параметрів надання послуг. Розглянемо закріплені перелік показників якості послуг водопостачання та каналізації на прикладі законодавства Російської Федерації, України, Молдови, Киргизстану (табл. 2) та проаналізуємо їх відповідність встановленим нормативним показникам якості наданих послуг [5, с. 117].

Таблиця 2

**Діючі показники якості послуг водопостачання та каналізації країн**

Країна	Вид послуг	Показник якості
Російська Федерація	Водопостачання	- безперебійне цілодобове водопостачання протягом року; - склад і властивості води згідно з встановленими нормативами органами Держкомсанепідемнадзору Росії та органами самоврядування.
	Каналізація	- безперебійне цілодобове водовідведення протягом року.
Україна	Водопостачання	- безперебійне цілодобове або згідно з затвердженим режимом водопостачання протягом року з витратами не менше 0,2 л/с за наявності централізованого гарячого водопостачання; - безперебійне цілодобове або згідно з затвердженим режимом водопостачання протягом року з витратами не менше 0,3 л/с за наявності локального водонагрівача і тиском води не менше 0,6 кгс/см <sup>2</sup> (60 кПа); - склад і властивості води згідно з нормативами, встановленими органами Держстандарту і МОЗ (або за узгодженими нормативами з урахуванням місцевих умов).
	Каналізація	- безперебійне цілодобове водовідведення протягом року.
Молдова	Водопостачання	- безперебійне цілодобове водопостачання протягом часу, встановленого договором.
	Каналізація	- безперебійне цілодобове водовідведення протягом часу, встановленого договором.
Киргизстан	Водопостачання	- безперебійне цілодобове, протягом року; - тиск (напір) води в точках приєднання (розрахунковий); - склад і властивості води з разової проби відповідають вимогам стандарту «Вода питна», санітарним нормам і правилам.
	Каналізація	- безперебійне цілодобове водовідведення протягом року.

Додатково аналізуючи ситуацію стосовно водопостачання та каналізації в багатьох країнах, можна констатувати, що в США Актом про безпечність питної води визначено право кожного громадянина на вільний

доступ до інформації про якість питної води, яку він споживає. У випадку відхилень або проблем з якістю води, оперативно надається інформація про ситуації і про шляхи її вирішення. Кожен споживач отримує разом з рахунками на воду від водопостачальної компанії «конфіденційні звіти споживача», в яких міститься вся інформація про якість наданої послуги, безпеку спожитої води. Для розширення можливостей та свободи інформування працює «гаряча лінія» з питань питної води при Агентстві з захисту навколишнього середовища США, інформація надається на веб-сторінках державних структур та водопостачальних організацій на місцях [5, с. 101].

У Нідерландах кожен громадянин має право на отримання розгорнутої інформації про якість води у нього в країні. В кінці року водні компанії зобов'язані опублікувати річний звіт, який включає: основні показники (виробництво, збут, фінансові та кадрові) і систему управління (включаючи акціонерів, керівництво) компанії; звіт директорів (основний та допоміжні процеси, соціальні аспекти); фінансовий звіт (бюджет, прибуток-втрати); доповнення: список акціонерів, структура організації, якість води, продажу, зв'язку, потік готівки тощо [5, с. 101].

Таким чином, з вищевикладеного випливає, що система регулювання і контролю параметрів якості житлово-комунальних послуг водопостачання і каналізації в аналізованих країнах потребує серйозного уточнення й удосконалення. Кожна країна самостійно встановлює доступ до послуг, порядок та режим надання послуг, тиск, якість та інші параметри якості послуг водопостачання та каналізації, що не завжди відповідають встановленим нормативам та стандартам якості. Тому, в усіх країнах величина нарахування за житлово-комунальні послуги повинна ґрунтуватися на фактичному обсязі і якості спожитих послуг. При відхиленні від встановлених параметрів якості розмір оплати послуг споживачем повинен відповідно зменшуватися. Однак це правило існує лише на папері через відсутність ефективного контролю якості послуг.

Порівнюючи встановлені нормативи якості надання послуг з водопостачання та каналізації з існуючими показниками надання послуг, можна зробити висновок, що в кожній країні підприємства житлово-комунального сектору забезпечують споживачів безперебійними послугами водопостачання та водовідведення; якість наданих послуг повинна відповідати встановленим в кожній країні нормативам якості з урахуванням місцевих умов. Проте, керівництво житлово-комунального сектору не бере до уваги необхідність встановлення та подальшого розповсюдження приладів обліку для зменшення обсягів споживання ресурсів, важливість регулювання тиску у мережі з метою уникнення забруднення питної води, необхідність забезпечення якості послуг встановленим міжнародним стандартам якості.

**Другою групою факторів впливу** на якість житлово-комунальних послуг є вимоги споживачів послуг, дотримання та врахування яких підвищить ступень задоволеності споживачів житлово-комунальних послуг. Оцінка впливу даного фактору на якість житлово-комунальних послуг взагалі потребує попереднього визначення ступеня задоволеності споживачів якістю наданих послуг та обґрунтування можливих напрямків підвищення якості. З цією метою розглянемо застосування методу кваліметрії на прикладі оцінки якості надання житлово-комунальних послуг як складової життя населення.

Побудова кваліметричних моделей факторно-критеріального типу базується на двох правилах. Перше з них полягає в тому, що внески всіх факторів, які вважаються відносно самостійними складовими будь-якого складного явища, є частками одиниці, а їх сума завжди дорівнює одиниці. Друге правило, що також впливає із загальних засад кваліметрії, зводиться до встановлення кількісної міри максимального значення для кожного критерію ( $K_i$ ) рівним одиниці, що відповідає еталонному абсолютному значенню, тобто чи ідеалу, чи нормі, чи стандарту. Таким чином, всі інші значення критерію знаходяться в діапазоні  $0 < K_i < 1$ .

Першим кроком реалізації факторно-критеріальної моделі є формулювання анкети, що застосовується для опитування населення стосовно якості наданих послуг (табл. 3) [6, с. 43].

Таблиця 3

**Макет анкети для оцінки ступеня задоволеності населення  
житлово-комунальним обслуговуванням**

Повністю задоволений	Вище середнього	Дещо середнє	Нижче середнього	Незадоволений	Не можу визначитися
1	2	3	4	5	6
1. Постачання холодної води					
1	2	3	4	5	6
2. Постачання гарячої води					
1	2	3	4	5	6
3. Опалення					
1	2	3	4	5	6
4. Утримання дитячого майданчику					
1	2	3	4	5	6
5. Прибирання подвір'я					
1	2	3	4	5	6
6. Робота слюсарів					
1	2	3	4	5	6
7. Вивіз сміття					
1	2	3	4	5	6

Обравши позицію, позначте її.

Подібні анкети є інструментом для з'ясування думки населення і можуть використовуватись як владними так і позавладними, громадськими, структурами.

Наступним кроком аналізу якості наданих житлово-комунальних послуг споживачеві є заповнення власно факторно-критеріальної моделі оцінки ступеня задоволеності населення житлово-комунальним обслуговуванням (табл. 4) [6, с. 40].

Таблиця 4

**Параметри факторно-критеріальної моделі оцінки рівня  
житлово-комунального обслуговування**

1	Номер фактору (i)	1	2	3	4	5	6	7
2	Назва (зміст) фактору	Постачання холодної води	Постачання гарячої води	Опалення	Утримання дитячого майданчика	Прибирання подвір'я	Робота слюсарів	Вивіз сміття
3	Вагомість фактору ( $M_i$ )	0,25	0,1	0,3	0,05	0,05	0,1	0,15
4	Опис шкали оцінювання факторів ( $K_i$ ) та критеріїв задоволення факторів	Шкала оцінювання п'ятирівнева. Відносні оцінки властивостей (факторів) можуть набирати значення з набору (0; 0,25; 0,5; 0,75; 1,0). Відповідність оцінок та критеріїв така: 0 – повністю незадоволений; 0,25 – більш незадоволений, ніж задоволений; 0,5 – середньо задоволений; 0,75 – більш задоволений, ніж незадоволений; 1,0 – повністю задоволений.						

З таблиці видно, що в цій конкретній моделі використовується сім факторів, для кожного з яких шляхом попереднього експертного аналізу визначено ваговий коефіцієнт  $M_i$ , тобто відносний внесок даного фактора у формування цілісного явища. Визначення вагових коефіцієнтів  $M_i$  пов'язане з розподілом факторів за їх важливістю, тобто ступенем впливу на рівень задоволення житлово-комунальним обслуговуванням. Вага сукупності семи факторів моделі визначається у частках таким чином, щоб їх сума складала одиницю. Дійсно,  $0,25 + 0,3 + 0,05 + 0,05 + 0,1 + 0,15 = 1$ . Як видно з таблиці, найважливішим фактором житлово-комунального забезпечення є задоволеність жителів опаленням (0,3), потім холодним водопостачанням (0,25) тощо. Значення вагових коефіцієнтів визначаються за системою пріоритетів експертним шляхом.

Наступним кроком побудови моделі для оцінки якісних явищ кількісним методом є визначення комплексної оцінки якості  $K$ . Представлення її у скалярній формі у вигляді зваженої за вагомістю величини розглянемо на прикладі оцінки рівня задоволеності житлово-комунальним обслуговуванням на основі описаної вище факторно-критеріальної моделі (табл. 5) [6, с. 42].

Таблиця 5

**Приклад оцінки рівня житлово-комунального обслуговування відповідно до факторно-критеріальної моделі**

Назва (зміст) фактору	Словесна оцінка жителем ступеня задоволеності послугою	Числове значення фактору ( $K_i$ )
Постачання холодної води	повністю задоволений	1,0
Постачання гарячої води	більш незадоволений, ніж задоволений	0,25
Опалення	більш незадоволений, ніж задоволений	0,25
Утримання дитячого майданчика	повністю незадоволений	0
Прибирання повітря	більш незадоволений, ніж задоволений	0,25
Робота слюсарів	більш задоволений, ніж незадоволений	0,75
Вивіз сміття	середньо задоволений	0,5

Таким чином, в нашому прикладі зафіксовані такі оцінки: за першим фактором „Постачання холодної води” (вагомість 0,25) житель “повністю задоволений” (значимість критерію 1,0), за другим фактором “Постачання гарячої води” (вагомість 0,1) – “більше незадоволений, ніж задоволений” (0,25), за третім фактором “Опалення” (вагомість 0,3) – “більше незадоволений, ніж задоволений” (0,25), за четвертим фактором “Утримання дитячого майданчика” (вагомість 0,05) – “повністю незадоволений” (0,0), за п'ятим фактором “Прибирання повітря” (вагомість 0,05) – “більше незадоволений, ніж задоволений” (0,25), за шостим фактором “Робота слюсарів” (вагомість 0,1) – “більше задоволений, ніж незадоволений” (0,75), за сьомим фактором “Вивіз сміття” (вагомість 0,15) – “середньо задоволений” (0,5).

Отже, значення комплексного показника якості надання житлово-комунальних послуг розраховується таким чином:  $K = 0,25 \cdot 1,0 + 0,1 \cdot 0,25 + 0,3 \cdot 0,25 + 0,05 \cdot 0 + 0,05 \cdot 0,25 + 0,1 \cdot 0,75 + 0,15 \cdot 0,5 = 0,5125$ .

Як бачимо, згідно із кількісними значеннями, отриманими від респондента, видно, що він оцінив рівень житлово-комунального обслуговування, виходячи з свого досвіду й сприйняття задоволеності обслуговуванням, величиною 0,5125. Оскільки максимальна оцінка рівня обслуговування, тобто коли житель повністю задоволений усіма складовими житлово-комунального обслуговування, дорівнює 1, то очевидно, що у підприємства житлово-комунального господарства в даному випадку є суттєві резерви поліпшення якості роботи.

Таким чином, якість житлово-комунальних послуг повинна відповідати стандартам та встановленим нормативам якості послуг й одночасно повністю задовольняти потреби споживачів. Як свідчать дані аналізу ступеня задоволеності вітчизняних споживачів якістю наданих послуг, значення комплексного показника якості надання послуг становить лише 50 відсотків від можливого, тобто й задоволеність споживачів має резерви



підвищення. На основі проведеної оцінки можна зробити висновок, що сучасний споживач, не отримуючи послуг належної якості, відмовляється від сплати наданих послуг, що є причиною виникнення значних обсягів дебіторської заборгованості у підприємств житлово-комунального сектору економіки.

Отже, неналежна низька якість житлово-комунальних послуг – одна з головних причин виникнення дебіторської заборгованості підприємств галузі, а зниження якості викликає зростання заборгованості протягом часу. За останні роки великі обсяги дебіторської заборгованості в сфері житлово-комунального господарства притаманні економікам багатьох країн, й внаслідок цього, держави розробляють інструменти та заходи по зменшенню обсягів заборгованості. Порівняємо застосовані інструменти, заходи та розроблену законодавчу базу в сфері управління дебіторською заборгованістю житлово-комунального господарства різних країн (табл. 6) [5, с. 89-91].

Таблиця 6

**Управління дебіторською заборгованістю житлово-комунального господарства різних країн**

Країна	Інструменти та вжиті державою заходи по зменшенню обсягів дебіторської заборгованості
Україна	<ul style="list-style-type: none"> <li>• У разі несвоєчасної оплати послуг комунальне підприємство може подати судовий позов проти боржника. За рішенням суду заборгованість може виплачуватися за рахунок певної частки (25%) щомісячних доходів боржника або його майна. Однак, у зв'язку з неефективністю судової системи, ця процедура є складною і тривалою;</li> <li>• Громадяни, які проживають у неприватизованих квартирах, не можуть бути виселені, а що стосується власників приватизованих квартир, така можливість теоретично існує, якщо в судовому порядку прийнято рішення про відшкодування боргу за рахунок майна боржника. Однак, оскільки це питання залишається недостатньо врегульованими у законодавстві, така практика застосовується рідко;</li> <li>• Одержувачі житлових субсидій можуть укласти договори з комунальними підприємствами про реструктуризацію боргу і про його поступовий внесок (на строк до 2 років) за умови 100%-й поточної оплати за послуги;</li> <li>• За рішенням місцевих органів влади заборгованість може бути списана повністю, але тільки у виняткових випадках і за наявності відповідних підстав, головним чином, для захисту неповнолітніх. Центральні органи влади можуть приймати рішення про списання заборгованості певних категорій громадян.</li> </ul>
Вірменія	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прийнятий закон «Про встановлення пільг з виплати заборгованості». Згідно з цим законом побутові споживачі, міські та сільські громади, кондомініуми, кооперативи та інші споживачі послуг звільняються від виплати заборгованості за послуги, спожиті до 1 січня 2008 р., за умови підписання договору про реструктуризацію боргу і його погашенні в 30% або 50%-му розмірі. Борг домогосподарств, які отримують допомогу на родину, повинен бути оплачений, відповідно, в 30% і 15%-му розмірі. Відповідно до цього закону, обов'язковою умовою укладання договору про реструктуризацію боргу є встановлення приладів обліку спожитих послуг за рахунок споживача з можливим наданням йому кредиту на купівлю і встановлення приладів обліку строком на шість місяців. Для малозабезпечених сімей, що отримують сімейні допомоги, термін погашення кредиту на купівлю та встановлення приладів обліку може бути збільшений до п'яти років. Всі ці заходи спрямовані на поліпшення якості послуг і подолання кризи неплатежів споживачів.</li> </ul>

Узбекистан	<ul style="list-style-type: none"> <li>• За роботу з боржниками відповідає комітет махалля, який має право утримувати від 6% до 20% від зібраної суми боргів, якщо загальний рівень оплати послуг перевищує 75%. Ці кошти можуть використовуватися для фінансування інших проектів махалля. Оскільки махалля займаються також і розподілом соціальної допомоги, вони можуть визначити, чи потребує боржник виплати соціальної допомоги.</li> </ul>
Росія	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Відповідно до закону «Про основи федеральної житлової політики», споживачі, які не сплатили комунальні послуги за період більше 6 місяців, підлягають переселенню зі своїх квартир в гуртожитки. Але на практиці цей закон не працює, що пов'язано з відсутністю гуртожитків, в які передбачається переселяти неплатників. Наприклад, у Москві нотаріально завірені судові позови подавалися тільки по відношенню до менш ніж 1% неплатників. При цьому в Москві і в деяких інших містах приступили до будівництва так званого соціального житла, що дозволить вирішити житлові проблеми не тільки тих громадян, які не можуть утримувати великі квартири, а й тих, які не можуть собі дозволити купувати благоустроєне житло за ринковими цінами.</li> </ul>

Таким чином, проблема заборгованості споживачів по оплаті житла і комунальних послуг є однією з основних причин фінансової нестабільності комунальних підприємств. Ця проблема лише частково може бути пов'язана з якістю наданих послуг та реальною нездатністю споживачів оплачувати свої рахунки. Як показують результати опитувань та соціологічних досліджень, до найбільш дисциплінованих платників відносяться бідні верстви населення (пенсіонери і одержувачі житлових субсидій), які не хочуть платити штрафи або втратити право на отримання субсидій. Серед злісних неплатників більшість становлять або забезпечені громадяни, які можуть оплачувати свої рахунки, але не мають для цього стимулів, або ж споживачі, які накопичили занадто високу заборгованість, звикли до такого стану речей і чекають її списання. Для запобігання подальшого зростання дебіторської заборгованості та зміцнення платіжної дисципліни для всіх споживачів законодавства країн повинні передбачати штрафні санкції за несвоєчасну оплату. Для вирішення проблеми накопиченої заборгованості споживачів необхідно використовувати механізм реструктуризації боргу.

Отже, проведений аналіз якості наданих житлово-комунальних послуг свідчить про недостатній рівень відповідності якості послуг, з одного боку – міжнародним і вітчизняним стандартам та нормативам якості, й з іншого боку – потребам вітчизняних споживачів. Управління галуззю житлово-комунального господарства відмічає необхідність впровадження стандартів якості та сертифікації, але на сучасному рівні розвитку підприємств житлово-комунального сектору економіки відсутні дієві механізми належного застосування та контролю за якістю наданих послуг. Аналіз задоволеності споживачів послуг є суб'єктивним, але більшість респондентів простежують погіршення якості наданих послуг й зменшення відповідальності підприємств житлово-комунального господарства за представлені послуги. В свою чергу, низька якість послуг в житлово-комунальному секторі економіки призводить до виникнення додаткових проблем у функціонування підприємств галузі, однією з яких є зростаючі обсяги дебіторської заборгованості, й це вимагає розробки необхідних напрямків реформування цього аспекту діяльності підприємств на державному рівні. Тому, з метою забезпечення якості наданих житлово-комунальних послуг, окрім розробки механізмів відповідності якості встановленим нормативам та потребам, одночасно необхідно виробити і узаконити ефективні взаємовідносини між місцевою владою і підприємствами-виробниками та постачальниками житлово-комунальних послуг; розробити та впровадити систему прямих договірних відносин між користувачами та постачальниками послуг; забезпечити прозорість розрахунків собівартості і тарифів на житлово-комунальні послуги тощо.

**Висновки.** Вивчення питань управління якістю житлово-комунальних послуг дозволяє зробити висновок, що якість послуг житлово-комунального господарства України є результатом взаємодії органів

державного управління, підприємств і організацій житлово-комунального комплексу. Стандарти якості житлово-комунальних послуг повинні характеризуватися кінцевими параметрами послуги, отже, гарантувати споживачу стабільну якість послуг може тільки сертифікована система управління якістю, запроваджена на підприємствах житлово-комунальної галузі. Аналіз показав, що ринковим відносинам у сфері житлово-комунальних послуг в повній мірі відповідає система управління якістю, розроблена на базі стандартів ISO 9000. Отже, дотримання встановлених стандартів якості надання житлово-комунальних послуг та успішне здійснення загального керівництва якістю на етапі надання послуги створює значні можливості для поліпшення виконання послуги та задоволення вимог споживача; підвищення продуктивності, ефективності та скорочення витрат; отримання конкурентних переваг шляхом підвищення репутації організації та культури у виконанні послуги; забезпечення взаємодії людей як однієї з вирішальних складових частин якості послуги; розвитку умінь і здатності персоналу; стимулювання зацікавленості персоналу підвищувати якість житлово-комунальних послуг та задовольняти вимоги споживачів.

### Література

1. Исмаилов Э.А. Повышение эффективности системы управления функционированием жилищно-коммунального хозяйства посредством создания эффективно работающей системы управления качеством / Э.А. Исмаилов // Реконструкція житла: Інформаційні технології. – 2005. – №6. – С. 408–412.
2. Нотенко С.Н., Донсков С.В., Чекановский Ю.Л. Управление качеством жилищно-коммунальных услуг / С.Н. Нотенко, С.В. Донсков, Ю.Л. Чекановский // Жилье и реформы. – 2003. – №2(4). – С. 185–189.
3. О разработке и внедрении системы менеджмента качества жилищно-коммунальных услуг [Электронный ресурс] // Омск-тест – сертификация, экспертиза, услуги бизнеса. – 2005. – Режим доступа к статье <http://www.omsktest.ru/>.
4. Овсянко А. Управление качеством и стандарты ISO 9000: мыльный пузырь или новая парадигма бизнеса [Электронный ресурс] / А. Овсянко // Ответственность высшего менеджмента. – 2003. – Режим доступа к статье <http://www.klerk.ru/>.
5. Доступность услуг, социальная защита и участие общественности в процессе реформирования сектора водоснабжения и канализации в странах Восточной Европы, Кавказа и Центральной Азии: Ключевые аспекты и рекомендации: материалы консультативной встречи министров экономики/финансов и окружающей среды, (Алматы, 11-13 октября 2003 г.). – Алматы, 2003. – 150 с.
6. Качественные жилищно-коммунальные услуги – общее дело власти и громады: материалы III Всеукраинской научно-практической конференции по вопросам самоорганизации населения, (Одесса, 17-18 сентября 2007 г.). – Одесса: ХОББИТ ПЛЮС, 2007. – 120 с.
7. Малюта О.В. Удосконалення організації надання житлово-комунальних послуг / О.В. Малюта // Менеджер: ДонДУУ. – 2008. – №4 (46). – С. 184–189.
8. Мельник С.М. Теоретичні аспекти розвитку монополізованих ринків житлово-комунальних послуг / С.М. Мельник // Актуальні проблеми економіки. – 2005. – № 9(51). – С. 21–29.
9. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» № 1875-IV від 24.06.2004 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – Режим доступу до закону <http://zakon.rada.gov.ua>.