

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА
імені О.М.БЕКЕТОВА

На правах рукопису

ШАПОВАЛЕНКО ДЕНИС ОЛЕКСАНДРОВИЧ

УДК 332.146.2

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ МЕХАНІЗМ КОМПЛЕКСНОГО РОЗВИТКУ
ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА РЕГІОНУ

08.00.05 – Розвиток продуктивних сил і регіональна економіка

**Дисертація на здобуття наукового ступеня
кандидата економічних наук**

Науковий керівник

доктор економічних наук, професор

Димченко Олена Володимирівна,

завідувач кафедри економіки підприємств,

бізнес-адміністрування і регіонального розвитку.

Харків - 2016

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ КОМПЛЕКСНОГО РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА РЕГІОНУ.....	11
1.1 Тенденції розвитку житлово-комунального господарства як економічного суб'єкту в трансформаційній економіці.....	11
1.2 Реформування житлово-комунального господарства як фактор інфраструктурного забезпечення комплексного розвитку регіонів в умовах макроекономічної нестабільності.....	38
1.3 Інституційний аспект розвитку житлово-комунального господарства регіону.....	62
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	79
РОЗДІЛ 2. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ КОМПЛЕКСНОГО РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА РЕГІОНУ.....	82
2.1 Аналіз проблем споживачів послуг житлово-комунального господарства регіонів України.....	82
2.2 Визначення сучасних джерел фінансування комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону.....	108
2.3 Формування соціально-економічного механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону.....	127
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	143
РОЗДІЛ 3. РЕАЛІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ КОМПЛЕКСНОГО РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА РЕГІОНУ.....	146
3.1 Моделювання оцінки, аналізу і прогнозування обсягу наданих житлово-комунальних послуг на регіональному рівні.....	146
3.2 Використання комплексного показника оцінки ступеня	

задоволеності споживачів послуг з метою реалізації соціальної складової механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону	153
3.3 Реалізація економічної складової механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону	169
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	197
ВИСНОВКИ.....	198
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	201
ДОДАТКИ.....	226

ВСТУП

Актуальність теми. Житлово-комунальне господарство являє собою галузь сфери послуг і найважливішу частину територіальної інфраструктури, що визначає умови життєдіяльності людини, насамперед комфортності житла, його благоустрій, якість і надійність послуг транспорту, зв'язку, побутових та інших послуг, від яких залежить стан здоров'я, якість життя та соціальний клімат в населених пунктах.

Галузь житлово-комунального господарства знаходиться в тяжкому технічному і фінансовому стані. Залишається низькою ефективність використання основних виробничих фондів на підприємствах комунального господарства, має місце значний знос інженерних мереж. Фінансування житлово-комунальної сфери продовжує залишатися за рахунок державної фінансової підтримки, що в поєднанні з високим рівнем централізації управління комунальними підприємствами та відсутністю можливості у одержувачів житлово-комунальних послуг вплинути на їх якість, є одним з основних негативних чинників функціонування житлово-комунальної сфери. Проблеми регіональної політики та розвитку житлово-комунального господарства досліджувались у наукових працях вчених-економістів і практиків. Істотний вклад у вирішення цих проблем внесли О.Ю. Амосов [4], А.Є. Ачкасов [23-25], В.М. Бабаєв [26,40,122], П.Т. Бубенко [35-37], О.В. Васильєв [107,108], Ю.В. Гнездова [51], А.П. Голіков [52], О.В. Димченко [34-37,60-64,67,109], І.В. Запатріна [73-75], О.А. Карлова [84,107,172], Т.В. Момот [109,129], В.В. Тітяєв [174], В.І. Торкатюк [5,6,44,121,129,143], Л.М. Шутенко [121], та ін.

Більшість економістів і політиків переконані в тому, що принципи, покладені в основу реформування комунального господарства, самі по собі, не можуть братися під сумнів. Економічна ситуація в країні склалася таким чином, що реформа виявилась в даний час непідйомною для населення. Але самі принципи, з точки зору економічної теорії, на їх погляд, вірні. Звідси, констатація того, що альтернативних пропозицій з коректування концепції житлово-комунальної реформи, що проводиться, доки в Україні немає. Невдачі багаторічного реформування, як правило, зв'язуються по суті з двома основними причинами: залежність від

попереднього розвитку (path-dependence) і неефективність використання паливно-енергетичних ресурсів та бюджетних коштів. У роботі відстоюється точка зору, відповідно до якої житлово-комунальну сферу слід розглядати в контексті загальної теорії інституційних трансформацій. Без розгляду інституційного устрою суспільства стає неможливим пояснити і передбачити ті трансформації, які відбуваються в сучасному глобальному світі.

Основні положення інституційної теорії викладено у працях зарубіжних вчених: Д. Акерлофа [195], А. Аузана [20], Т. Веблена [43], Р. Коуза [89], У. Митчелла [112], Д. Норта [27,117,119,120], А. Олійника [125], М. Олсона [126], В. Полтеровича [145], О. Уильямсона [176,177]. Проблеми інституційного аспекту ринкової трансформації досить інтенсивно освітлюються у працях пострадянських економістів: С.І. Архирєєвої [19], О.Е. Бессонової [30], А. Бузгаліної [38], С.Г. Кірдіної [86-87], В.Г.Федотової [183], які характеризують проблеми економіки перехідного періоду України, а також глибокі системні зміни перехідних економік, що відбуваються протягом історично тривалого проміжку часу та створюють ситуацію інституційної трансформації.

Поглиблення ринкових перетворень в ЖКГ вимагає усвідомлено здійснювати розширення комплементарних ознак ринкової системи з опором на домінуюче її становище у суспільстві. Найважливіше значення у зв'язку з цим набуває розробка механізмів, запозичених у нових інституціональних формах та впровадження їх в загальну схему початкового інституціонального середовища. Отже, актуальність проблеми розробки соціально-економічного механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону і сукупність зазначених чинників зумовили актуальність та вибір теми дослідження.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дослідження є складовою частиною розробок у рамках держбюджетної науково-дослідної теми Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова «Регулювання соціально-економічного розвитку міського комплексу: теорія, методологія та практика», де автором запропоновано модель поведінки споживачів на ринку комунальних послуг (номер державної реєстрації №0113U000575, 2013 р.);

проведено в межах наукових розробок Північно-Східного наукового центру НАН і МОН України за темою «Шляхи та методи використання науково-освітнього потенціалу регіонів для прискорення інноваційного розвитку національної економіки»: автором запропоновано алгоритм проектування систем управління інвестиційним процесом у сфері житлово-комунального господарства, що дав змогу керівництву вчасно прийняти управлінські рішення на регіональному рівні (номер державної реєстрації №0114U001455, 2016 р.).

Мета і завдання дослідження. Метою дисертаційної роботи є розробка теоретико-методичних положень і практичних рекомендацій щодо формування соціально-економічного механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону.

Для досягнення поставленої мети у роботі вирішені такі завдання:

- систематизовано теоретико-методичні підходи до визначення таких понять, як «результати діяльності житлово-комунального господарства», «послуги житлово-комунального господарства»;
- виявлено особливості надання ЖКП у контексті аналізу існуючих маркетингових концепцій;
- досліджено проміжні результати реформування та проблеми житлово-комунального господарства за умови економічної нестабільності;
- здійснено аналіз заборгованості населення та його ставлення до основних напрямків реформування житлово-комунального господарства;
- досліджено реформування ЖКГ в контексті загальної теорії інституційних трансформацій;
- сформовано соціально-економічний механізм комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону;
- досліджено соціальні трансфerti та особливості споживчої поведінки у трансформаційній економіці;
- проаналізовано можливості залучення інвестицій для житлово-комунальних підприємств регіону;

- виявлено пріоритети залежності рівня бюджетної фінансової підтримки житлово-комунального господарства від обсягу сплачених послуг, враховуючи ступінь задоволеності споживачів.

Об'єкт дослідження – процес формування соціально-економічного механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону.

Предметом дослідження виступає сукупність теоретичних, методичних і практичних методів формування соціально-економічного механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених у роботі завдань використовувались загальнонаукові та спеціальні методи: *методи теоретичного узагальнення та систематизації* – для аналізу теоретичних підходів до поняття «послуга житлово-комунального господарства», *методи теоретичного узагальнення та системного аналізу* – для формування соціально-економічного механізму формування ЖКГ регіону; *методи аналізу та синтезу; статистичні методи; графічні та табличні методи; порівняльний аналіз; методи економічного аналізу* – для проектування пріоритетів розвитку ЖКГ регіону.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі й нормативні документи, праці українських та зарубіжних вчених, матеріали періодичних видань та науково-практичних конференцій, дані ресурсів мережі Інтернет, статистичні дані Державної служби статистики України, фінансова звітність підприємств житлово-комунального господарства регіону.

Наукова новизна результатів, одержаних у процесі проведення дослідження, полягає у наступному:

удосконалено:

- концептуальний підхід до формування соціально-економічного механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону, який, на відміну від існуючих, виділяє працю і капітал як основні ресурсні елементи житлово-комунального господарства та складається із сукупності моделей, кожна з яких має цільову спрямованість та узгодженість у вирішенні комплексу завдань, що дозволяє підвищити якість управлінських рішень у функціонуванні ЖКГ;

- модель оцінки, аналізу і прогнозування обсягу наданих комунальних послуг в залежності від обсягу наявних ресурсів на основі виробничої функції Кобба – Дугласа – Тінбергена, що, на відміну від існуючих, дозволяє встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між факторами зростання, виділяти екстенсивні і інтенсивні фактори, які сприяють формуванню стратегії розвитку ЖКГ регіону, використовуючи принцип найбільш економічного зростання;

- комплексний підхід до моделювання оцінки і прогнозування державної фінансової підтримки першого рівня, який дозволяє не тільки оцінити і проаналізувати причинно-наслідкові зв'язки, але і спрогнозувати можливі кількісні і якісні зміни ЖКГ на рівні надання та сплати житлово-комунальних послуг, формування заборгованості споживачів, а також прогнозувати зниження навантаження на державний (місцевий) бюджет, які враховуються при розвитку ресурсного потенціалу ЖКГ і активній регіональній інвестиційній політиці;

- модель оптимізації планування та управління інвестиційним процесом ЖКГ регіону, що дає можливість розробити алгоритм проектування систем управління інвестиційним процесом ЖКГ та реалізувати його на регіональному рівні прийняття управлінських рішень;

дістало подальшого розвитку:

- системна взаємодія понять «послуга», «продукт», «товар», а також понятійний зміст категорії «послуга», що, на відміну від існуючих, представляє собою вид діяльності, результатом якої є особливий продукт, призначений для продажу, який, як правило, не має матеріально-речової форми або матеріалізується в зміненому стані й задовольняє потреби особистості, колективу, суспільства в цілому;

- модель оцінки ефективності бюджетної фінансової підтримки житлово-комунального господарства, яка поєднує недостатній обсяг фінансування для покриття витрат підприємств ЖКГ за наданими послугами (G_1) з державними інвестиціями в розвиток ЖКГ (G_2), зокрема, у розвиток двох факторів: трудових ресурсів і основного капіталу. Запропонована модель дає змогу інвестувати кошти, які вивільнюються в результаті зниження витрат держави на відшкодування неоплачених споживачами

послуг, на розвиток основних ресурсних елементів (трудових ресурсів і основного капіталу) ЖКГ на регіональному рівні.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблені наукові положення, методичні підходи та методичні рекомендації будуть сприяти підвищенню якості послуг ЖКГ, активізації залучення інвестицій на регіональному рівні та прискорення розвитку ЖКГ регіону.

Результати дисертаційної роботи отримали впровадження, зокрема: в діяльність Департаменту бюджету і фінансів Харківської міської ради шляхом застосування комплексного підходу до моделювання оцінки і прогнозування бюджетних дотацій, який дозволяє спрогнозувати рівень надання та сплати комунальних послуг, формування заборгованості споживачів, а також прогнозувати зниження навантаження на державний і місцевий бюджети (акт № 711 від 02.09.2016 р.); на КП «Харківводоканал» шляхом впровадження системи оцінки, аналізу і прогнозування розміру бюджетної фінансової допомоги за надані послуги (акт № 902 від 02.02.2016 р.); в Управлінні житлово-комунального господарства Полтавської обласної державної адміністрації застосована модель оптимізації планування та управління інвестиційним процесом у ЖКГ на регіональному рівні (акт № 524 від 16.05.2016 р.).

Результати в дисертаційної роботи, використовуються у навчальному процесі ХНУМГ ім. О.М. Бекетова при викладанні таких дисциплін: «Ситуаційне моделювання та прогнозування», «Кон'юнктурні дослідження галузевого ринку», у курсовому та дипломному проектуванні студентів Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова (довідка № 2491 від 31.08.2016 р.)

Особистий внесок здобувача. Дисертаційна робота є самостійно підготовленою науковою працею, у якій викладений авторський підхід до вирішення важливої наукової задачі – формування соціально-економічного механізму комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону з метою підвищення якості житлово-комунальних послуг і результативності його діяльності. Висновки і положення дисертації мають самостійний характер. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, у дисертаційному дослідженні використані тільки ті ідеї

та положення, які отриманні автором особисто, що надано в списку опублікованих робіт.

Апробація результатів дисертації. Основні положення й результати дисертації апробовано на науково-практичних конференціях: Міжнародна науково-практична конференція молодих вчених та студентів (м. Чернівці, 2012 р.); «Менеджмент міського і регіонального розвитку»: Міжнародна науково-практична конференція, (м. Харків, 2013р.); Економічні проблеми та перспективи розвитку житлово-комунального господарства на сучасному етапі (м. Харків, 2015 р.); XXXIII научно-техническая конференция преподавателей, аспирантов и сотрудников Харьковской национальной академии городского хозяйства: (г. Харьков, 2006 р.); Усовершенствование экономических структур строительной отрасли в условиях трансформации экономики Украины к рыночным условиям (г. Харьков, 2005 р.); XXXV научно-техническая конференция преподавателей, аспирантов и сотрудников Харьковской национальной академии городского (г. Харьков 2010 р.); XXXV научно-техническая конференция преподавателей, аспирантов и сотрудников Харьковской национальной академии городского хозяйства (г. Харьков, 2010 р.); Економічні проблеми та перспективи розвитку житлово-комунального господарства на сучасному етапі (м. Харків, 2015 р.).

Публікації. Основні положення та результати дисертаційної роботи викладено у 18 наукових працях, з них: 7 статей у фахових наукових виданнях, 1 стаття у збірниках, включених до міжнародних наукометричних баз, 8 тез доповідей на наукових конференціях та 2 розділи у колективних монографіях.

Структура і обсяг дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний зміст роботи викладений на 276 сторінках комп'ютерного тексту, містить 32 таблиці, 43 рисунки, список використаних джерел – 204 найменування на 25 сторінках, 6 додатків на 51 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ КОМПЛЕКСНОГО РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА РЕГІОНУ

1.1 Тенденції розвитку житлово-комунального господарства як економічного суб'єкту в трансформаційній економіці.

Житлово-комунальне господарство являє собою сферу послуг і важливу частину територіальної інфраструктури кожного міста та регіону, яка визначає умови життєздатності людини, насамперед комфортності житла, його інженерний благоустрій, якість і надійність надання комунальних й побутових послуг, від яких залежить стан здоров'я та соціальний клімат в населених пунктах.

Основною узагальнюючою характеристикою сфери житлово-комунальних послуг є її призначення – функціонування та життєзабезпечення міст та населених пунктів. Здатність підприємств сфери житлово-комунальних послуг забезпечувати розширене відтворення-визначає демографічні та соціальні процеси в суспільстві [194]. З цієї причини формування та функціонування господарського механізму передбачає тісну взаємодію усіх рівнів управління (центру, регіонів, органів місцевого самоуправління). Такий тісний взаємозв'язок рівнів державного управління не характерний іншим галузям та комплексам, що є однією специфічною рисою соціально-економічного механізму сфери житлово-комунальних послуг.

Житлово-комунальне господарство (далі ЖКГ) має тривалу історію розвитку, але дотепер не розроблено понятійний апарат для його основоположних категорій. Більшість наукових робіт, присвячених проблемам функціонування та реформування житлово-комунального господарства, мають дискусійний характер.

Термін «житлово-комунальне господарство» широко та легально застосовується в офіційних документах.

В науковій і спеціалізованій літературі використовуються терміни «житлово-комунальне господарство», «житлово-комунальний сектор», «житлово-комунальний комплекс», «житлово-комунальна сфера», «житлово-комунальна галузь» та ін.

Проведені дослідження показали, що житлово-комунальне господарство має ряд особливостей, які відрізняють його від інших галузей. Відокремимо із великої кількості специфічних рис наступні:

- місцевий характер діяльності житлово-комунальних підприємств, кінцевими споживачами продукції (послуг) яких є, насамперед, населення, а також розташовані на ньому підприємства промисловості, транспорту та інші комерційні і некомерційні організації, органи влади;

- процеси виробництва і споживання продукції (послуг) в житлово-комунальному господарстві безперервно пов'язані з іншими галузями, ця продукція не може накопичуватися для подальшої реалізації;

- підприємства житлово-комунального господарства повинні бути готові відпустити стільки продукції та реалізувати стільки послуг, скільки їх потребується в кожний конкретний момент часу;

- відмінна від інших галузей структура основних фондів, при якій питома вага пасивної частини в 2 рази вище, ніж на промислових підприємствах;

- багатогалузевий (більш 30 підгалузей) характер;

- висока доля муніципальної власності на земельні ділянки, водні та лісні ресурси, житловий та нежитловий фонд.

Слід відмітити, що для більшості публікацій та нормативно-правових документів характерна суперечливість в розумінні сутності, структури, характеру взаємозв'язків і відношень, що складаються між елементами ЖКГ. Актуальність дослідження економічних особливостей функціонування ЖКГ в умовах становлення ринкової економіки визначається як практичними задачами реформування, так і теоретичними підходами економічної теорії.

Житлово-комунальному господарству як складній цілісній системі притаманний ряд загальносистемних, а також особливих властивостей. До загальносистемних властивостей слід віднести цілісність житлово-комунальної сфери, її ієрархічність і інтегративність.

Цілісність житлово-комунального господарства означає, що зміна структури, зв'язків та поведінки будь-якого економічного суб'єкту впливає на усі інші

економічні суб'єкти та змінює систему в цілому. І навпаки: будь-яка зміна в системі житлово-комунального господарства викликає перетворення структури, зв'язків і поведінку економічних суб'єктів.

Ієрархічність системи житлово-комунального господарства припускає включення цієї системи в якості підсистем в систему більш високого порядку – національну економіку, а кожний її компонент також являє собою систему.

Інтегративність житлово-комунального господарства проявляє себе у володінні властивостями, що відсутні у його окремих компонентах. У зв'язку з цим перенесення на житлово-комунальне господарство властивостей одиничного господарства значить заперечення його соціального характеру.

Склад житлово-комунального господарства достатньо широкий, до нього входять як житловий сектор, так і промислові об'єкти. В літературі розглядаються різні варіанти розподілу ЖКГ на підгалузі, що відображають основні напрямки діяльності даної сфери.

Більшість авторів [2] структуру житлово-комунального господарства міста, яка включає до себе значну кількість видів діяльності, пропонують об'єднати в чотири підгалузі житлове господарство (експлуатація, поточний і капітальний ремонт житлових приміщень);

- ресурсозабезпечуючі (тепло-, електро-, гадо-, водопостачання та водовідведення);

- благоустрій (дорожньо-мостове господарство, озеленення, берегоукріплення, санітарне очищення, утилізація відходів);

- побутове обслуговування (банно-пральне, готельне господарство, ритуальне обслуговування).

Незважаючи на багатогалузеву структуру, ЖКГ являє собою цілісну систему, яка повинна забезпечувати повноцінну життєдіяльність людини, функціонування соціальної і виробничої сфер. В системному уявленні, ці складові є підсистемами, а сукупність перших двох підсистем (житлове господарство й ресурсозбереження) – системою житлово-комунального обслуговування споживачів (ЖКО), що функціонує в рамках житлово-комунального господарства.

Система ЖКГ, таким чином, може бути проаналізована за принципом від загального до окремого – від усієї системи ЖКГ в цілому до системи житлово-комунального обслуговування й до підсистеми ресурсозабезпечення. (рис. 1.1)

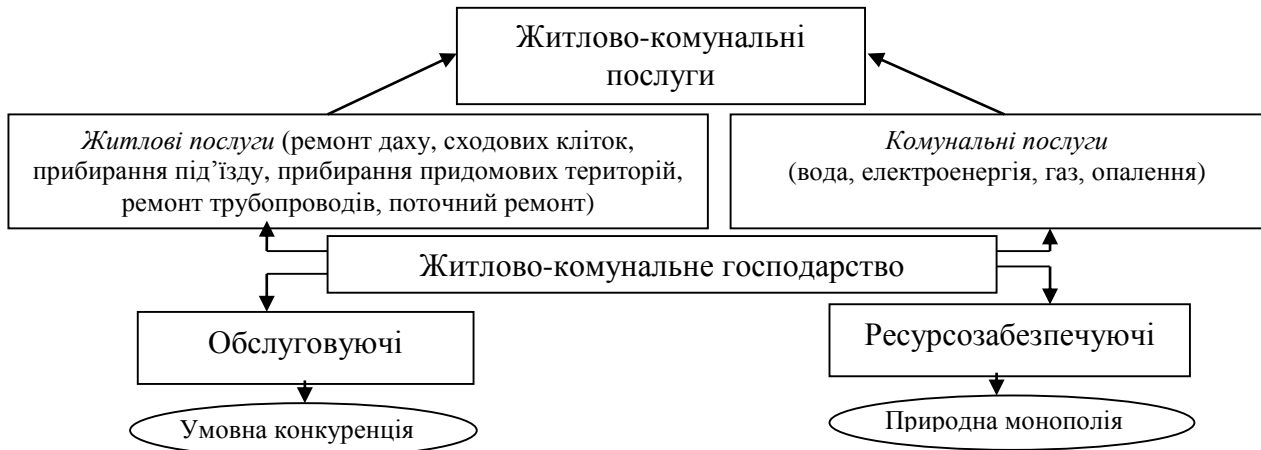


Рис 1.1 Організаційна структура житлово-комунального господарства

В роботі, під житловим господарством, на наш погляд, слід розуміти галузь житлового будівництва, яка виробляє житлові послуги на всіх етапах суспільного відтворення. Одиницею статистичного спостереження у сфері житлового господарства є житлово-експлуатаційні організації, домоволодіння та окремі споруди.

В рамках проведених досліджень розглянута підсистема ресурсозабезпечення. Однак термін ресурсопостачання не знайшов свого відображення в літературі – найчастіше ці види діяльності (надання послуг з енерго-, тепло-, водопостачання і водовідведення) поєднують під іншою назвою – комунальне господарство.

Особливу важливість набуває визначення поняття результату діяльності в сфері ЖКГ. Тому необхідно звернутися до фундаментального визначення терміну «діяльність».

По-перше, як філософська категорія, діяльність це специфічна людська форма відношення до оточуючого світу, зміст якої складає його доцільну зміну в інтересах людей, умова існування суспільства [94]. Згідно цього визначення діяльність включає в себе мету, засоби, результат та сам процес.

По-друге, це системна категорія – структура, що пов'язує суб'єкта з середовищем. Тобто діяльність несе в собі ознаки як суб'єкта, так і середовища і тому може тлумачитися з цілісних позицій: як всепроникаюча характеристика абсолютного духу (Г.Гегель), як цілісне матеріалістичне пояснення всієї соціальної історії (К. Маркс), як узагальнююча характеристика особи (С. Кьєркегор, А. Лосєв), як протидіюча розуму воля (А. Шопенгауер, Ф. Ницше), як символічна, знакова структура (Е. Кассиро), нарешті, як самодостатній біхевіористський компонент (Дж. Уотсон, К. Халл). В цьому ряду надзвичайно важлива концепція діяльності, запропонована Е.Г. Юдиним: його економічний підхід до діяльності ми знаходимо в деяких важливих міжнародних стандартах і класифікаторах [192].

Так, статистична комісія ООН дає наступне уніфіковане визначення економічної діяльності – сполучення дій, що призводять до отримання визначеного переліку продукції, яке досягається в тому випадку, коли поєднуються ресурси та виробничий процес для створення конкретних товарів та послуг [123]. Дане визначення економічної діяльності, до речі, дозволяє конкретизувати й поняття галузі як сукупності виробничих одиниць, що здійснює схожий вид виробничої діяльності.

Проведений автором аналіз законодавчих і нормативних актів, публікацій свідчить не тільки про різноманітність підходів до визначення відносних результатів діяльності ЖКГ, але й про протиріччя цих результатів, нечіткі визначення відносно виконавців та виробників послуг тощо (табл. 1.1). Таким чином, у відповідності з прийнятим в 2004 році Законом «Про житлово-комунальні послуги», послуги розглядаються як результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування осіб в житлових та нежитлових приміщеннях. При цьому комунальні послуги – це також результат господарської діяльності, але спрямованої на задоволення потреб особи в забезпеченні холодною та гарячою водою, газом, електроенергією та опаленням тощо. На даному етапі починаються основні непорозуміння між представниками житлово-комунального сектору й енергетики

Доведено Європейським судом, що електроенергія, газ і тепло – це товар. Згідно закону про житлово-комунальні послуги – це результат господарської діяльності. І це не єдине протиріччя.

Таблиця 1.1

Аналіз трактування результатів діяльності ЖКГ

№ з.п.	Формулювання визначень: «прордукт», «товар», «послуга ЖКГ»	Джерело визначення (Автори)
1	2	3
1	Електроенергія, газ і тепло — це товар	Європейський суд
2	Житлово-комунальні послуги – результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування осіб в житлових та нежитлових приміщеннях Комунальні послуги – це також результат господарської діяльності, але спрямованої на задоволення потреб особи в забезпеченні холодною та гарячою водою, газом, електроенергією та опаленням.[139]	Закон України від 24 червня 2004 р. № 1875-IV
3	Виробники електроенергії, газу та тепла відпускають товар, а споживачі отримують послугу. На якому етапі товар стає послугою та хто отримує за це гроші – закон відповіді на дає.[139]	Закон України від 24 червня 2004 р. № 1875-IV
Інші автори		
4	Роль комунального обслуговування визначається виробництвом благ, корисний ефект яких проявляється в самому процесі їх створення [51]	Гнездова Ю. В.
5	Продукт діяльності ЖКГ: послуги, як дії, що здійснюються робітниками житлово-комунальних організацій для задоволення потреб споживачів в даних послугах відповідної якості [186]	Чернышѐв Л. Н.
6	Продукт діяльності ЖКГ – житлово-комунальні послуги [49]	Гаєвська В. О.
7	Житлово-комунальна продукція – робота промислового характеру і дії, що здійснюються робітниками житлово-комунальних організацій для задоволення потреб населення в продукції промислового характеру відповідної якості [110]	Васильєва Н. В., Кирсанов С. А., Ошурков А. Т.
8	Житлові послуги – продукт експлуатації житлового фонду для підтримання його в стані, що відповідає санітарним та технічним нормам. [146]	И. И. Мазура
9	Послуги ЖКГ являють собою види діяльності, роботу ЖКГ, в процесі виконання яких не створюється новий, раніше не створюваний продукт, але змінюється якість створеного продукту, що вже існує. [132]	Перешеин В. Ю.
10	Це блага, що надаються не у вигляді речей, а у вигляді функціонування ЖКГ. [50]	Галямов Ю. Ю.

*- здійснено автором

Так, Закон «Про житлово-комунальні послуги» 2004 р. дає нечіткі визначення виконавця та виробника послуг. У відповідності до Закону, виробником є суб'єкт господарювання, який виробляє житлово-комунальні послуги, а виконавцем – є також суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу згідно умов договору. Подібні за змістом визначення прийняті також в енергетичному законодавстві, однак вони цілком чіткі – виробник -це транспортувальник та постачальник енергії. Тобто закон про теплопостачання містить визначення, що тепло – це товар, а не комунальна послуга, та встановлює шляхи регулювання. Енергетики відпускають товар, а споживачі отримують послугу. Ніхто дотепер не знає, на якому етапі товар стає послугою. Дане питання є принциповим, оскільки порушує інтереси ЖКГ, енергетиків та споживачів.

Національна комісія що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг встановлює тарифи на тепло й воду як на товар. І ця ціна діє до так званого «зрізу будинку», тобто до того моменту, коли теплова енергія або вода потрапляє у внутрішньобудинкові системи. Споживач отримує не товар, а послуги: «централізованого опалення» та «централізованого холодного водопостачання». Ці тарифи встановлюють місцеві органи влади на основі затверджених нормативів. В них включається не тільки ціна теплової енергії і води як товару, але й витрати організації, що експлуатує ЖЕК. [70]

Автор вважає: неоднозначність та багатоплановість визначень того, що розуміти під результатом діяльності в сфері ЖКГ, що і як отримує споживач, за що і хто повинен сплачувати, пов'язано з особливістю послуг. Специфіка економічної діяльності сфери послуг в цілому та її окремих галузей, до яких відноситься й ЖКГ, зокрема, визначається особливостями природи послуг. Тому в роботі результати діяльності ЖКГ пропонується розглядати з позицій розуміння сфери послуг, в якій створюється продукт особливого роду – послуги.

Незважаючи на те, що в економічній літературі, в основному, склалося загальне враження про сферу послуг, у визначеннях "послуги" немає єдності (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Порівняльний аналіз поняття «Послуги»

№ з.п.	Автор	Формулювання визначення «Послуги»
1	2	3
1	К. Маркс [105]	Споживча вартість, втілена і в товарі, й у вигляді «чистих» послуг, що не отримують у вигляді речі самостійного буття окремо від споживача. Споживач купує послуги для споживання, тобто як споживчі властивості, предмети, тоді як для виробника цих послуг вони товари, які мають й споживчу, й мінову вартість.
2	Л. Беррі (L. Berry) [196]	Фізичний продукт – це предмет, пристрій або річ, у той час як послуга є вчинком, виконанням або зусиллям
3	По Ф. Котлеру [92]	Будь-який захід або вигода, в якому одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невідчутні на дотик та не призводять до оволодіння чим-небудь
4	ГОСТ Р 50646-94 та міжнародний стандарт ІСО 9004-2 [56]	Послуга – це насамперед результат взаємодії виконавця та споживача послуги
5	Л. И. Тикоцький [175]	Послуги являють собою продукти праці, тотожні за своєю економічною природою матеріальним благам
6	А. П. Челенков [85]	Послуга – це узгоджений процес взаємодії двох або більше суб'єктів ринку, коли де-які суб'єкти впливають на інших з метою створення, розширення або відтворення можливостей останніх в отриманні фундаментальної користі (благ)
7	С. З. Джабраїлов [59]	В загальному плані послугою є дія, що приносить допомогу, користь іншому
8	Ф. В. Уколов [179]	Послуга є не що інше, як корисна дія споживчої вартості – товару або безпосередньо праці
9	Е. В. Песоцкая: [133]	Послуга корисна не як річ, а як діяльність
10	П. С. Завьялов, В. Е. Демидов]. [72]	Послуги – дії, результатом яких є будь-який виріб, або той чи інший корисний ефект
11	К. Гренроос (С. Gronroos) [200]	Послуга – процес, що включає серію (або декілька) невідчутних дій, які за необхідністю відбуваються при взаємодії між покупцями та обслуговуючим персоналом, фізичними ресурсами, системами підприємства-постачальника послуг [114, с. 115].
12	Р. Малері [46]	Послуга – нематеріальні активи, що виробляються для цілей збуту
13	Американская маркетинговая ассоциация (АМА)	Послуга – це діяльність, вигоди або задоволення, які продаються окремо або пропонуються разом з продажем

*- здійснено автором

В даній роботі не проводиться дослідження сфери послуг в повному розумінні цього слова. По-перше, загальна теорія сфери послуг широко наведена в

різноманітних публікаціях достатньо повно та різнобічно. По-друге, зі всіх аспектів дослідження сфери послуг в роботі обрано тільки понятійний апарат відносно результату діяльності ЖКГ і сутності житлово-комунальних послуг.

На даний момент розповсюдженою є точка зору, у відповідності з якою результати виробництва поділяються на продукти та послуги. При цьому продуктами вважають виробничий результат, що має натурально-речову форму, а ті, що не мають її, - послугами. Статистична практика визначає у якості результатів виробництва товари та послуги, або продукцію або послуги.

Послуги вже достатньо тривалий час намагаються ввести в категорію продукції. Так, базові міжнародні класифікації продукції, такі як СРС (Міжнародний класифікатор продукції ООН) і СРА (Міжнародний класифікатор продукції Європейського Союзу), з єдиних позицій розглядають традиційну товарну продукцію та послуги.

Автор розділяє точку зору, у відповідності до якої результатом будь-якої виробничої діяльності слід вважати «продукт», у складі якого необхідно виділяти «продукцію» - продукт, що має натурально-речову форму, - і «послуги», які, як правило, її не мають.

Поступаючи на ринок, продукція стає товаром, а послуга набуває властивості товару (прирівнюється товару), якщо вона реалізується за економічно значущими цінами, тобто такими, що перевищують витрати на виробництво послуги. Відмітимо, що якщо товар виробляють, то послуги надають.

В економічному сенсі під послугами розуміють будь-які функції або операції господарюючих суб'єктів, з приводу яких складаються відношення на відповідному сегменті ринку, формується попит, пропозиція, ціна та інші його параметри.

Послуги деякі автори розглядають з точки зору витрат населення або суспільства на їх придбання, тобто як грошовий потік. Доходи за «житлово-комунальні послуги – це квартирна плата, плата населення за технічне обслуговування житлових будинків державного й приватного житлового фонду, щомісячні відрахування населення на поточний ремонт житлових будинків, плата за електроенергію, газ, воду, каналізацію, користування ліфтами, вивіз та

знешкодження твердих побутових відходів, за споживану теплову енергію (опалення та підігрів води)», «послуги пасажирського транспорту – це грошова виручка від продажу білетів» та ін.

Автор вважає, що визначення послуги як плати за її надання не характеризує сутності послуги, а виражає грошовий еквівалент її обміну, тобто грошовий потік, що відповідає отриманому результату діяльності у формі послуги.

Усе різноманіття послуг в сучасній економіці можна згрупувати на основі різних концепцій в декілька крупних, функціонально більш або менш однорідних груп. Уточнимо деякі з них.

У сучасному розумінні під матеріальними слід розуміти послуги, що мають матеріально-речову форму (або слабо виражену матеріально-речову форму, тобто отриману в результаті впливу, при якому змінюється стан або якість об'єкту). Аналізуючи наявність тих або інших специфічних характеристик послуги безпосередньо у житлово-комунальних послуг, слід визнати, що деякі з них мають матеріальні ознаки. Послуги, що надаються в житлово-комунальній сфері, можуть бути у вигляді доведених до споживачів матеріальних носіїв з визначеними якісними показниками (теплова й електрична енергія, вода, газ), а також у вигляді безпосередньо виконуваних робіт на об'єкті (обслуговування житлових будинків, різні види ремонтних робіт тощо).

Традиційно вважалось, що при наданні послуг нематеріального характеру не створюється суспільний продукт. Даний підхід визиває сумніви, оскільки діяльність з надання послуг має результати праці, порівнюючи у вартісному виразі. Також не можна погодитися з висновком про те, що саме надання послуг створює бажаний результат (вода ржава, холодні батареї, дах, що протікає).

Згідно марксистської концепції відтворення суспільного продукту всі послуги, що надаються населенню, в залежності від джерела фінансування групувалися на платні, пільгові та безкоштовні. Вважалось, що платні послуги фінансуються за рахунок власних коштів користувачів, безкоштовні – за рахунок коштів бюджетів різних рівнів, а пільгові фінансуються частково за рахунок власних коштів та коштів держбюджету.

Загальний обсяг платних послуг населенню характеризувався грошовою виручкою установ та організацій, що надають послуги (пасажирський транспорт, видовищні заходи, сфера побутових послуг та ін.). Виручка за надані послуги за пільговими цінами включалася до складу платних послуг.

Обсяг безкоштовних послуг визначався сумою поточних витрат на утримання установ та організацій, що надають такі послуги (освіта, охорона здоров'я, фізична культура тощо), та фондом заробітної плати робітників цих установ, а також сумою виплат на пільгові послуги.

Ринкові умови господарювання викликають необхідність виділення з класифікації послуг іншої групувальної ознаки – характеру реалізації, - згідно якої послуги поділяються на ринкові та неринкові.

В міжнародній статистичній практиці у відповідності з рекомендаціями ООН під ринковими розуміють послуги, що призначено для реалізації або реалізовані за економічно значущими цінами.

Ринкові послуги надаються на платній основі юридичним та фізичним особам. Юридичні особи використовують надані послуги в процесі виробництва для створення нових товарів і послуг. Фізичні особи (й домашні господарства) використовують ринкові послуги для цілей кінцевого споживання.

Методологія системи національних рахунків передбачає, що якщо виручка від сплати послуги покриває більш 50% витрат, пов'язаних з її наданням, то ця послуга вважається ринковою, якщо покривається менш 50% витрат, то ця послуга вважається неринковою. Неринкові послуги характеризуються як «ті, що важко підлягають співставленню». Деякі види послуг можуть бути як ринковими, так і неринковими.

В літературі найчастіше під ринковими розуміють послуги, що надаються за ринковими цінами, що задовольняють як особисті, так і суспільні потреби.

До неринкових відносять послуги населенню або надані для задоволення колективних суспільних потреб, витрати яких відшкодовуються з державного бюджету або благодійних фондів. Неринкові послуги – це послуги державних установ, громадських організацій, що відносяться до поточного споживання та

надаються безкоштовно або за економічно незначними цінами [32]. Їх вартість як у виробництві, так і в споживанні оцінюється за витратами (собівартістю).

За типами потреб населення в послугах, види діяльності, що надають послуги, відносять до двох економічних груп:

- ті, що задовольняють культурно-побутові та соціальні потреби населення;
- ті, що задовольняють потреби суспільства в цілому (сфера управління, оборони, охорони громадського порядку, науки та ін).

Широке розповсюдження отримало трактування послуги як економічної категорії. В тлумачному словнику французьких авторів Ів Бернара і Жан-Клод Коллі відмічається, що послуга полягає у сприянні задоволенню індивідуальних або колективних потреб без передачі права власності на будь-яке майно [29]. Надання послуг – це економічна функція в той же мірі, як виробництво й продаж матеріальних цінностей, воно подібним же чином сприяє створенню валового внутрішнього продукту.

Автор поділяє точку зору, у відповідності до якої підприємства сфери послуг – це виробничо-економічна система, і в її рамках проявляється дія послуги як економічної категорії. Виділення підприємств сфери послуг в якості самостійної системи пов'язано з тим, що перехід до міжнародної методології обліку й статистики ліквідувало поняття «невиробнича сфера», яке застосовували до сфери послуг. Як відмічалось, діяльність в сфері послуг є економічною, тому в ній також, як і в невиробничій, створюється продукт, особливого роду – послуга.

Починаючи з 2001 р. статистичні органи почали розробляти систему показників для підприємств сфери послуг. До складу показників діяльності підприємств сфери послуг виділено наступні:

- обсяг вироблених послуг – це вартість валового випуску послуг підприємствами сфери послуг (надання послуг для них є основним видом діяльності) незалежно від того, реалізовані (сплачені) вони споживачем, або ні. Показник розраховується по цінах виробництва, тобто без податку на додану вартість.

Дохід від реалізації послуг – це сума грошей, що отримано безпосередньо в касу підприємства або на його розрахунковий рахунок, за надання споживачам послуги. Показник розраховується в ринкових цінах, тобто включаючи ПДВ, в цілому для всіх споживачів та в тому числі дохід від реалізації послуг, що сплачені населенням, юридичними особами та іншими споживачами.

Вказані показники розробляються на підприємствах сфери послуг України, окремих регіонів, міст, районів, а також за видами економічної діяльності.

Загальновідомо, що результатом економічної діяльності виступає створений продукт. Як правило, продукт будь-якої діяльності має вартісну оцінку, а в натуральних одиницях виміру виражаються окремі види продукції та послуг.

Н. Н. Іванов вважав можливим з більшості відокремити три основні інтерпретації послуг [78]:

1. Послуга – результат трудової діяльності (в нашій класифікації).
2. Послуга – безпосередньо сама діяльність.
3. Те й інше.

Аналізуючи вищенаведені визначення, можна виявити загальну характеристику «товару» та «послуги» незалежно від того, якої з трьох трактувань ми будемо дотримуватися. Послуга також, як й фізичний продукт, є реакцією виробника на запит ринку, тому має свою споживчу вартість. Це зумовлює її товарний характер, який виражається у властивості задовольнити потреби людей за допомогою її (послуги) придбання, використання та споживання.

Ряд вчених вважають (К.Гренроос і Дж. Бейтсон), що опис властивостей послуги більш продуктивне, ніж спроби вивести визначення. Серед основних причин складності формулювання визначення послуги можна виділити наступні:

- 1) багаточисельні та різноманітні дії відносяться існуючою офіційною статистикою до одного класу економічних благ;
- 2) послуги – гнучкий об'єкт, межі якого рухливі;
- 3) до послуг відносять різноманітні види діяльності, спрямовані на різні об'єкти.

Задача розробки єдиних критеріїв та схем класифікації послуг також поки залишається невирішеною. Як правило, класифікація здійснюється на основі встановлених традицій збору статистичних даних в тій чи іншій країні. В різних країнах сформовані схожі, але розроблені на власній практиці сервісу групи послуг, які по-різному конкретизуються та доповнюються.

В останні роки в закордонній та українській літературі значно зріс інтерес практиків та теоретиків до тематики маркетингу послуг. Аналіз літератури за проблемою, що досліджується, показав, що деякі закордонні підходи до концептуалізації маркетингу послуг привернули увагу російських та українських вчених та вже спостерігаються спроби їх удосконалення та адаптації [169]. Тим не менш, за результатами аналізу сучасної літератури, загальноприйнята модель послуг як і раніше відсутня. Для розуміння особливостей процесу надання послуг, зокрема комунальних, в даній роботі здійснено спробу провести порівняльний аналіз існуючих підходів до концептуалізації теорії послуг.

Модель, розроблена Дж. Ратмелом в 1974 р. [202], стала першою спробою показати відмінності між функціональними задачами діяльності в виробничому секторі та в сфері послуг (Додаток А.).

Модель Дж. Ратмела показує, що в виробничому секторі може бути відокремлено якнайменш три логічно пов'язаних, але при цьому цілком самостійних процеси:

- 1) процес виробництва матеріальних товарів;
- 2) процес маркетингу цих товарів;
- 3) процес споживання цих товарів.

Функціональні задачі маркетингу в цій системі можна було б назвати класичними. Необхідно організувати, по-перше, процес виробництва тих товарів, які задовольняють потреби споживача, а не тих, які необхідно продати.

По-друге, організувати процес маркетингу цих товарів. Зазвичай ці дії формулюються як розробка «4Р» товар (product), ціна (price), комунікації (promotion), канали розподілу (place), або маркетинг-мікс. Розробці «4Р» передують аналіз поведінки споживачів, маркетингові дослідження, сегментація ринку, вибір

способу охоплення сегментів ринку і позиціювання товару серед товарів конкурентів.

По-третє, необхідний моніторинг процесу споживання товарів з метою вивчення поведінки споживачів, що постійно змінюється, виявлення нових потреб споживачів та аналізу нових можливостей, які з'являються, для маркетингу з метою максимізації прибутку на основі повного задоволення потреб споживачів.

Перелічені вище задачі маркетингу промислових товарів або, як їх ще називають «товарів матеріальної форми», мають свою тверду логічну послідовність з управлінської точки зору. Однак вся логіка і функціональні задачі класичного маркетингу розмиваються, втрачають сенс та стають важко виконуваними в контексті виробництва, маркетингу та споживання цього товару, який в російськомовній літературі позначається такими поняттями, що взаємозамінюються, як «послуга», «види робіт», «обслуговування» або просто «сервіс».

В контексті маркетингу послуг достатньо важко розділити процеси «виробництво», «маркетинг» і «споживання» товару, «послуга» на окремі задачі або етапи. Причина цього – специфіка послуги як товару, на чому акцентується увага моделі маркетингу послуг Дж. Ратмела.

Основна складність для маркетингу послуг полягає в тому, що процеси виробництва та споживання послуг тут одночасні, а не відокремлені, як це відбувається при маркетингу товарів матеріальної форми. В той момент, коли послуга як товар виробляється, вона, як товар, й споживається.

В літературі така характеристика послуги як товару інколи згадується як «не відокремленість від джерела». Ця товарна характеристика послуги порушує звичайну логіку послідовності прийняття рішень промислового або класичного маркетингу й об'єктивно висуває перед маркетингом при просуванні послуг нові «нестандартні» функціональні задачі.

В процесі споживання товарів матеріальної форми споживач купує набір вигід, зосереджених в товарі, який «бере» з собою для споживання. Однак в процесі купівлі послуги споживач купує набір вигід, зосереджених в процесі взаємодії з тим, хто надає послугу, і які не можна «взяти» з собою. Звідси – нова функціональна

задача маркетингу в сфері послуг в доповнення до традиційних функціональних задач маркетингу. Виникає необхідність вивчати, створювати, оцінювати, рекламувати, просувати на ринок та продавати процес взаємодії між тими, хто виробляє послуги, та тими, хто її споживає.

Споживає послугу споживач, але виробляє послугу зазвичай персонал. В сфері послуг персонал стає частиною продукту, що просувається на ринок.

На відміну до більш ранньої моделі маркетингу послуг Дж. Ратмела, яка робить акцент на одночасність виробництва та споживання послуги, модель П.Ейгліє і Е.Ланжеара «Servuction» підкреслює не тільки одномоментність виробництва й споживання послуги, але й її неосяжність. (Додаток А)

Ключовими факторами в цій моделі є:

- саме процес обслуговування, охоплений великим квадратом;
- організація, яка надає послугу, позначена малим квадратом;
- цільовий споживач;
- інші споживачі.

Найбільш важливим елементом в цій моделі, безумовно, виступає цільовий споживач як головний сегмент фірми послуг.

Перші два фактори знаходяться в найбільш важливій для маркетингу частині організації, що виробляє послуги. П. Ейгліє та Е. Ланжеар [199] поділяють організацію, що виробляє послугу, на дві важливі для маркетингу частини: помітну та непомітну для споживача. Згідно такої логіки, найбільш важливою частиною для успішного маркетингу є помітна частина організації. Далі, помітна частина організації, в свою чергу, поділяється на контактний персонал, що надає послуги, та матеріальну середу або атмосферу, в якій відбувається саме процес обслуговування. Згідно моделі, обидва ці фактори впливають на задоволеність процесом споживання послуги цільового споживача.

Третій немало важливий фактор, наведений в моделі П. Ейгліє та Е. Ланжеара, [199] — це інші споживачі. Згідно моделі, якісні та поведінкові характеристики інших споживачів, що знаходяться в момент процесу

обслуговування в полі зору або поряд з цільовим споживачем, істотно впливають на загальне сприйняття процесу обслуговування цільового споживача.

Звернемо увагу на необхідність забезпечення певних стандартів поведінки персоналу, що знаходиться в контакті зі споживачем в процесі обслуговування. На практиці ця стратегія зазвичай реалізується в навчанні та мотивації персоналу. Спеціалісти з маркетингу послуг пропонують вирішувати цю задачу засобами й технологіями внутрішнього маркетингу. Концепція внутрішнього маркетингу передбачає обходитися з персоналом як з внутрішнім споживачем.

К. Гренрус [201] пропонує стратегію інтерактивного маркетингу, яка спрямована на процес взаємодії між споживачем та контактним персоналом постачальника послуг.

М.Д. Бітнер [197] традиційну формулу «4Р» запропонувала «ростягнути» до «6Р» стосовно послуг та доповнити цю модель ще двома «Р»: процесом, матеріальною середою та людьми (process, physical evidence, people). Ці дві моделі стосовно послуг та товарів наведені у додатку А.

За своєю логікою модель М. Д. Бітнер органічно співзвучна моделям Дж. Ратмела, П. Ейгліє та Е. Ланжеара, а також К. Гренсуса.

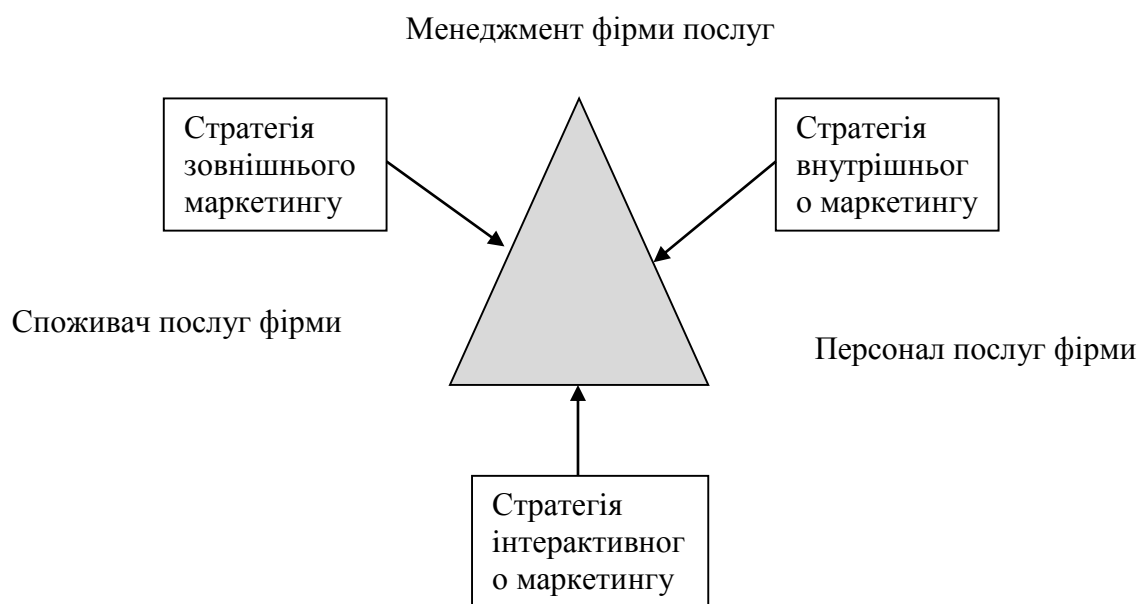


Рис. 1.1 Трикутна модель маркетингу послуг [91]

Підхід до концептуалізації маркетингу послуг Ф. Котлера [91] наведено на рис.1.5. Ґрунтуючись на дослідженнях внутрішньо організаційних комунікаційних процесів та концепції маркетингу відносин, Ф. Котлер запропонував розрізняти три взаємопов'язані одиниці в маркетингу послуг:

- 1) організацію або вищий менеджмент фірми послуг;
- 2) контактний персонал фірми послуг;
- 3) споживачів послуг.

Звідси «трикутна» назва концепції, яку іноді ще називають «бермудською». Згідно концепції, показаної на рис. 1.1., три ключові одиниці створюють три контролюючі ланки:

- 1) організація послуг – споживач послуг;
- 2) організація послуг – персонал, що надає послуги;
- 3) персонал, що надає послуги, - споживач, що споживає послуги.

Провідний міжнародний експерт маркетингу послуг К. Лавлок запропонував до складу комплексу маркетингу послуг включити елементи «продуктивність та якість». Такий підхід являє собою своєрідну наукову новизну та дозволяє розглянути питання якості послуги не як традиційного, окремого від маркетинг-мікс об'єкту уваги менеджера та навіть не у складі стратегії «процес» або «продукт», а як рівноправного восьмого елемента маркетинг-міксу.

В. Зейтхамль та М. Бітнер ґрунтують своє уявлення про маркетинг послуг виключно на основі так званої гапової, або п'ятиступеневої моделі маркетингу послуг. Згідно цієї моделі, наявність або відсутність якості послуги повинна розглядатися як результат наявності або відсутності розривів на п'яти рівнях в фірмі. П'ятиступенева модель маркетингу послуг та її опис степенаведені у додатку Б.

В. Зейтхамль и М. Бітнер [204] беруть п'ятиступеневу модель якості послуги за основу при концептуалізації маркетингу послуг. Згідно цьому підходу, для управління маркетингом послуг необхідні аналіз, управління та контроль п'ятьма етапами (рівнями-розривами). Ця модель стала серйозним теоретичним посиланням до необхідності формування клієнтоорієнтованого підходу в розвитку підприємств сфери послуг.

Аналіз міжнародних концепцій маркетингу послуг дозволяє зробити наступні висновки. Незважаючи на те, що вони розроблені різними дослідниками та побудовані за різними принципами, в цілому вони мають два основних загальних теоретичних положення.

По-перше, всі концепції відштовхуються від специфіки послуг як товару. В тому чи іншому ступені вони підкреслюють невідчутність послуг, невід'ємність від джерела, нездатність до збереження та непостійність якості.

По-друге, в тій чи іншій формі концепції вказують на необхідність уваги до персоналу, споживачам (клієнтам), матеріальної середовища обслуговування та процесу обслуговування.

Проаналізувавши різні трактування сутності послуги, пропонується наступне уточнене її визначення. Послуга – це вид діяльності, результатом якої є особливий продукт, призначений для продажу, як правило, такий, що не має матеріально-речової форми або такий, що матеріалізується в зміненому стані та задовольняє потреби особи, колективу, суспільства в цілому. Під продуктом розуміється результат цієї праці, цих дій – вода, тепло, ремонт та ін. Під товаром – реалізовану (сплачену) будь-яким способом продукцію.

Послуги ЖКГ являють собою види діяльності, робіт ЖКГ, в процесі виконання яких не створюється новий, раніше не існуючий продукт, але змінюється якість вже наявного, створеного продукту. Послуги являють собою результат різномірної діяльності, що здійснюється виробниками за замовленням споживачів. Звідси, обов'язковою умовою надання послуги є її адресність, тобто наявність замовника (клієнта).

Французький економіст, професор Сильві де Куссерг вважає, що сучасні можливості ЖКГ з надання послуг дозволяють говорити про наявність продукції ЖКГ. [50]

Особливості ЖКГ, життєвий цикл ЖКГ, класифікація послуг ЖКГ та градація ЖКП виходячи зі ступеню складності наведено у додатку Ц.

Житлово-комунальні послуги (ЖКП) носять подвійний характер – надаються у вигляді доведених до споживача матеріальних носіїв (газ, тепла, електрична енергія, вода) з певними показниками якості, а також у вигляді безпосередньо

виконуваних робіт на об'єкті (обслуговування житлових будинків, санітарне очищення, ремонт).

Послуги з доведення до споживачів матеріальних носіїв (вода, енергія, тепло, газ тощо) традиційно називають комунальними послугами, а так звані роботи на об'єктах житлового фонду (послуги з технічної експлуатації житлового фонду) відносяться до житлових послуг.

Однак чіткого розділення ЖКП на комунальні та житлові послуги немає. Це пов'язане зокрема із тим, що житлово-комунальні послуги відносяться до аспекту поточного функціонування житлового фонду, кожна одиниця якого виробляє безперервний потік споживчих послуг.

Основною узагальнюючою характеристикою сфери житлово-комунальних послуг є її необхідність для функціонування та життєзабезпечення міст та населених пунктів. Так, житловий фонд, визиває багаточисельні мультиплікаційні впливи на галузі, які забезпечують його функціонування та задоволення життєво важливих потреб людей, пов'язаних з його використанням «житловий фонд виступає одночасно і як предмет споживання, й як засіб (умова) відтворення соціуму» [195].

Споживання комунальних послуг має насущний характер. У відношенні них не виникає питання «Споживати чи не споживати?» - це необхідність.

Слід виділити ряд характеристик, що визначають специфіку сфери житлово-комунальних послуг у системі галузей національної економіки, а також впливають з цих характеристик умови функціонування даної сфери (табл. 1.3).

Таблиця 1.3

Специфічні характеристики житлово-комунальних послуг

Специфічна характеристика сфери ЖКП	Умови функціонування, що впливають
1. Масовий, всеосяжний характер споживання житлово-комунальних послуг (незалежно від віку, полу, споживчих переваг)	Наявність постійного попиту на житлово-комунальні послуги
2. Невідкладний та обов'язковий характер споживання ЖКП (тривалість та постійність споживання)	Необхідність оперативної, безперебійної діяльності підприємств даної сфери

Продовж. табл.1.3

3. Регулярність та періодичність в споживанні комунальних послуг (уклад життя людей підлягає добовому та тижневому ритму часу)	Необхідність ритмічної діяльності підприємств комунальної сфери з урахуванням сезонної компоненти
4. Незамінність одних послуг іншими (кожний вид послуг призначений для задоволення певних потреб людини)	Необхідність функціонування на певній території комплексу підприємств, що надають окремі види послуг, або багатогалузевого підприємства
5. Відносно постійні обсяги споживання послуг в межах однієї територіальної одиниці	Необхідність переваги якісних параметрів діяльності над кількісними показниками

Цілком очевидно, що природа житла та комунальних послуг істотно відрізняється від інших конкурентних сфер діяльності. Це обумовлено характерними властивостями житлово-комунальних послуг, серед яких необхідно виділити наступні:

- Всеосяжний та обов'язковий характер, оскільки житлові та комунальні послуги в рівній мірі потребують представники усіх соціальних верств, незалежно від їх матеріального достатку, причому обсяг споживання залежить не від ціни послуги, а від процесів, якими вони користуються.

- Невідкладний характер, оскільки саме нагальний та незамінний характер житлово-комунальних послуг робить їх суспільним благом та потребує, щоб ці блага були рівно доступними всім, хто потребує їх, незалежно від їх платоспроможності; саме загальнодоступність послуг – це головний показник комфортності організації побуту.

- Індивідуальний характер, який проявляє риси регулярності, періодичності та нерівномірності у часі.

- Утилітарний характер споживання.

- Унікальність, зумовлена невзаємозамінністю.

Високий рівень соціальної відповідальності передбачає високу політичну значущість житлово-комунального господарства. Виключна соціально-політична

значущість даного комплексу полягає в тому, що непродумані економічні дії в даній галузі закономірно спричиняють зниження якості життя та зростання соціальної напруженості.

На сучасному етапі розвитку з урахуванням потенціалу окремих підгалузей ЖКГ, типології наданих приватних та суспільних послуг, рівень конкурентних відносин, наявності різноманітних форм власності на майно, особливо економічних механізмів функціонування підприємств, слід розглядати в якості окремих сфер, таких як житлове господарство та комунальний комплекс, що мають різні системи управління та принципи їх реформування. Цьому підходу є багато причин. Одна з найбільш важливих полягає в тому, що принципом їх розділу є різна конкурентна природа елементів ЖКГ: ринок житлових послуг ближче за своєю організацією до ринку вільної конкуренції, а природа ринку комунальних послуг тяжіє до монополії. У відповідності з принципами розділу двох ринків та основами їх становлення та функціонування повинні використовуватися й різні інструменти управління:

- мінімальне втручання держави в діяльність ринку житлових послуг шляхом стимулювання умовної конкуренції;

- активна участь держави для забезпечення стабільного функціонування ринку комунальних послуг, що реалізуються за допомогою легальної державної монополії.

Житлово-комунальне господарство включає цілий комплекс взаємозв'язаних елементів, до числа яких входять механізми виробництва, управління, фінансів, ціноутворення, маркетингу, стратегічного планування, матеріального стимулювання. Необхідно відзначити, що система комунального обслуговування є однією з центральних ланок регіональної інфраструктури. Відповідно, продуктом комунального комплексу вважаються комунальні послуги.

Житлово-комунальні послуги створюють комфортність мешкання і сприяють здійсненню життєзабезпечення не лише населення, але й усіх господарюючих суб'єктів регіону.

Специфіка даної сфери діяльності пояснюється характерними особливостями, серед яких виділяють 3 найбільш істотних аспекти: технологічний, економічний і соціальний.

Технологічна специфіка комунального сектора ринку пов'язана з необхідністю забезпечити безперебійне обслуговування населення і бюджетних організацій, враховуючи колективний характер задоволення потреби в комунальних послугах.

Важливими технологічними характеристиками процесу є обов'язковість надання комунальних послуг і безперервність роботи відповідних технологічних ланцюгів. Цьому імперативу має бути підпорядкована економічна організація даного ринкового сектора. Відношення постачальника і споживачів тепло- і електроенергії не можна повною мірою прирівняти до звичайних приватних операцій, що укладаються на певний термін, оскільки йдеться про типовий технологічний ланцюг, розрахований на необмежений термін дії і лише оформлюється як постачання певної повторюваної партії товару. Необхідно враховувати, що розрив цього ланцюга може привести до руйнування всього технологічного процесу.

На відміну від більшості промислових підприємств, діяльність яких протягом років має ритмічний характер, робота комунальних підприємств має сезонний характер і залежить від попиту споживачів у конкретні періоди не тільки року, але й доби. Це ставить роботу цих підприємств у безпосередню залежність від попиту споживачів, і в першу чергу – від населення. Ритм роботи комунальних підприємств залежить від ритму міського життя. Відповідно до потреб, складаються графіки теплових і електричних навантажень, графіки подачі води, розклад руху транспорту. Для забезпечення потреб населення конкретної території в періоди максимального попиту на продукцію (послуги), підприємства повинні мати резервні потужності.

Економічна специфіка комунального комплексу накладає також деякі обмеження на вживання механізмів господарювання вільного ринку. Оскільки найголовніші комунальні системи життєзабезпечення сучасного суспільства – електроенергетика, водо-, газо- і тепlopостачання – характеризуються високим

рівнем постійних витрат, то рівень граничних витрат в них в результаті опиняється нижчим за середні витрати і найбільш економічним режимом експлуатації таких систем є їх по можливості повне завантаження, що досягається підключенням всіх потенційних споживачів. Таким чином, найбільш доцільним є управління комунальними інфраструктурними системами як єдиним цілим, а збитковий режим діяльності в сферах, що випадають із загального ряду віддачі, що зменшується, або зростаючих граничних витрат, може бути визнаний раціональним.

Специфічність функціонування комунальної системи обумовлена також впливом на неї соціальних чинників.

Акцент на соціальний характер комунальних послуг робиться і в термінології, прийнятій в міжнародному обігу. Проблеми реформування ЖКГ і, зокрема, нюанси термінології, констатує, що в спеціальних міжнародних документах, що віддають пріоритет, методам досягнення і технічним деталям, фігурують такі термінологічні поняття, як "інфраструктурні галузі соціального обслуговування", "базові соціальні послуги"[97].

Муніципальний сектор економіки є особливим типом господарства, якого неможливо організувати повністю на комерційній основі, оскільки його основу складають галузі із сповільненим обігом капіталу (місцева інфраструктура і соціальна сфера), орієнтовані, значною мірою, на досягнення неекономічних цілей. Такі характерні для сфери виробництва економічні критерії ефективності, як рентабельність, продуктивність, фондівіддача та інші, не завжди є визначальні в цих організаціях. При аналізі роботи комунальних підприємств необхідно враховувати не лише економічний ефект, але і соціально-економічний, а також чисто соціальний ефект. Головною метою має бути поліпшення якості обслуговування населення, якнайповніший облік його потреб і вже за допомогою цього поліпшення фінансових показників роботи підприємств. Комунальні послуги є необхідністю для кожного громадянина, регулювання цих стосунків, пов'язаних з виробництвом і доведенням комунальної послуги до кінцевих споживачів, безумовно, відноситься до соціальної сфери.

Загальнодоступність комунальних послуг забезпечується за рахунок ефективного функціонування інженерної інфраструктури. Специфікою комунальних підприємств є те, що вони надають послуги споживачам безпосередньо, минувши збутові і торгівельні організації, поєднуючи виробництво, доставку і продаж послуг. У цих умовах між підприємствами і споживачами складаються стійкі господарські взаємини, формується стійкий розвиток системи комунального обслуговування і передумови для своєчасних розрахунків за спожиті послуги.

Комунальне господарство як комунальна діяльність не зводиться виключно до виробництва і постачання комунальних послуг або благ комунальними підприємствами, а є процесом, в якому як суб'єкти діяльності виступають не лише виробники комунальних послуг, але і їх споживачі — населення міста.

Процесний характер комунальних послуг приводить до того, що поряд із загальносистемними властивостями, властивими всім ЖКП, КП проявляють особливі системні ознаки. Розглянемо специфіку КП і можливі підходи до формування ринку комунальних послуг.

По-перше, це загальний і унікальний характер споживання послуг (властивість незамінності), який не дозволяє споживачам відмовлятися від послуг або скорочувати їх споживання при підвищенні ціни послуг або збільшувати їх споживання, при зниженні ціни послуг. Споживачі швидше підуть на скорочення своїх витрат на їжу, одяг і тому подібне для того, щоб не припиняли подачу води, тепла, газу, електроенергії.

Коливання споживання комунальних послуг мають нецінову природу і тому не впливають на зміну їх ціни.

По-друге, це доступність послуг споживачам у будь-який час, коли у них виникає потреба в таких послугах (властивість безперебійності і надійності надання послуг). Обмеження доступності за допомогою зміни ціни не приводить в дію механізм попиту і пропозиції, а перетворює ціни на інструмент соціальної дискримінації населення.

По-третє, це можливість задоволення потреб в послугах в повному обсязі (властивість насичення потреб), яка є одним з важливих показників якості

комунального обслуговування, забезпечує загальну доступність послуг. Системи інженерного устаткування спочатку розраховуються так, щоб в той або інший період часу обсяг послуг, що виробляється, в точності відповідав величині фактичних потреб в них. Тому ринок комунальних послуг завжди є рівноважним. Незалежно від того, яка кількість послуг реалізується в той або інший момент часу, попит і пропозиція послуг мають бути урівноважені.

По-четверте, це жорсткий зв'язок між виробництвом і споживанням послуг, взаємовплив і взаємозалежність даних процесів між собою, неможливість переміщення виробничих фондів комунальних підприємств, що знижає свободу вибору послуг.

У сфері комунальної діяльності ціну задають регулюючі органи, а пропозиція послуг на рівні насичення потреб є одним з технологічних параметрів системи інженерних комунікацій, іншими словами, є властивістю, органічно властивою ринку комунальних послуг.

Важливою особливістю комунального ринку є характер взаємодії інтересів економічних суб'єктів (населення, підприємства ЖКГ, підприємства й організації соціально-культурної та промислової сфери). На конкурентному ринку будь-яка зміна ціни відбувається згідно з цими інтересами, а не всупереч ним. Ціна на ринку комунальних послуг не відображає споживчі вкуси та переваги, а економічні інтереси набувають антагоністичного характеру. Отже, відсутність умов для вільної конкуренції породжує монополію в житлово-комунальному господарстві.

У теорії комунальних послуг дискусивною є проблема про те, який різновид благ характеризують комунальні послуги – суспільні або приватні?

Суспільним благом називають товари, споживані колективно, при цьому жоден споживач не може бути виключений з вжитку цих благ незалежно від того, платить він за них чи ні.

Постачальник не може відмовитися від надання послуг споживачеві через його неплатоспроможність, оскільки нагальний і незамінний характер комунальних послуг робить їх суспільним благом. Появою додаткового споживача є «Парето-поліпшення» - такий перерозподіл ресурсів, при якому добробут частини

економічних агентів підвищується без пониження добробуту іншої частини, або коли підвищується добробут всіх економічних агентів. «Слід вважати, що будь-яка зміна, яка нікому не заподіює збитків і яке приносить людям користь (за їх власною оцінкою), є поліпшенням». «Слід вважати, що будь-яка зміна, яка нікому не заподіює збитків і яке приносить людям користь (за їх власною оцінкою), є поліпшенням». [100]

Суспільні блага характеризуються двома принциповими властивостями:

- не суперництво, що полягає в тому, що збільшення числа споживачів блага не спричиняє зниження його корисності, що достається кожному споживачеві;

- неможливість виключення означає, що обмеження доступу споживачів до більшості благ практично неможливе. Остання властивість притаманна більшості комунальних послуг через організацію надання їх населенню, що склалася. Постачальник не може відмовитися від надання послуг споживачеві через його неплатоспроможності, оскільки загальний і незамінний характер комунальних послуг робить їх суспільним благом.

З формальної точки зору, послуги, що надаються за допомогою інженерних комунікацій, швидше є приватними товарами, чим суспільними, оскільки їх можна ділити на порції і продавати порціями. Системи інженерного устаткування будинків в принципі дозволяють встановити контроль за споживанням послуг окремими житловими осередками, отже, існує теоретична можливість виключити доступ до системи тих, хто ухиляється від сплати. Причому речовий - товарний характер самих послуг дозволяє здійснити оплату відповідно до спожитої кількості послуг. В даному випадку ознаки подільності характеризують комунальні послуги як приватні блага, а не як суспільні. Подвійність положення підприємств сфери комунальних послуг як суб'єктів ринкових відношень обумовлена характером послуг, що надаються: комунальні послуги володіють ознаками як приватних, так і суспільних благ в умовах необмеженого доступу до їх споживання. Ці властивості комунальних послуг передбачають можливість розвитку в даній сфері конкуренції.

Подолання чисельних проблем розвитку житлово-комунального господарства, які розглянуті в підрозділі 1.1. повинні бути досягнуті шляхом

удосконалення реформування галузі і зокрема підвищенням якості комунальних послуг, пороцесу їх ціноутворення та впровадження нових технологій.

1.2 Реформування житлово-комунального господарства як фактор інфраструктурного забезпечення комплексного розвитку регіонів в умовах макроекономічної нестабільності.

В даний час все більшого значення в економічному розвитку регіонів набуває регіональна інфраструктура. Від рівня її розвитку залежить якість життя людей, ступінь задоволення їх потреб у послугах та створення умов для забезпечення життєдіяльності населення та функціонування економіки.

Високий рівень розвитку інфраструктурного комплексу - одне з найважливіших умов ефективного регіонального розвитку. Інфраструктура - це інтегральне поняття, що об'єднує велику кількість галузей і видів діяльності, які реалізуючи ту чи іншу функцію, задовольняють відповідні потреби суспільства в інфраструктурних послугах.

Всі елементи інфраструктури (міський пасажирський транспорт, зв'язок, охорона здоров'я, торгівля, побутове обслуговування та інші), будучи з одного боку відносно відокремленими, з іншого - відіграють певну роль в ефективному функціонуванні регіонального інфраструктурного комплексу як системи. Одним з найважливіших елементів регіональної інфраструктури є житлово-комунальне господарство. ЖКГ у складі регіонального інфраструктурного комплексу знаходиться в дуже важкому стані.

Кризисний стан житлово-комунального господарства країни з початку 1990-х років став проблемою загальнодержавного та як наслідок регіонального значення. Воно виявилось в багатолітньому недофінансуванні і неефективній тарифній політиці, яка зумовлює державну фінансову підтримку галузі; високих витратах на надання послуг; відсутності в обслуговуючих підприємств економічних стимулів зниження витрат, а у одержувачів ЖКП - можливості впливати на кількість і якість послуг; неефективній системі управління, нерозвиненості конкурентного

середовища, високого ступеню зносу основних фондів, застарілої технології та низької енергоефективності.

Трансформація української економіки в ринкову зумовила необхідність формування нової системи управління муніципальним утворенням, муніципальним господарством і новим господарським механізмом в житлово-комунальній сфері. Ці перетворення повинні були забезпечувати природний режим входження ЖКГ в ринкове середовище, а населенню - надання якісних житлово-комунальних послуг.

Номінальне подолання вказаних та інших багаточисельних проблем повинно було бути досягнуто шляхом реформування галузі.

Реформа ЖКГ є однією з найбільш ранніх структурних реформ, що почалися в українській економіці: спроби реформувати житлово-комунальне господарство робилися впродовж усіх років незалежності України. Оголошена Урядом на початку 90-х років реформа житлово-комунального господарства була націлена на впровадження ринкових механізмів в житлово-комунальну сферу економіки. Власне реформування ЖКГ почалося з прийняттям в 1992 р. Закону України «Про власність» [7 липня 1992 року]. Цілі реформування ЖКГ полягають в забезпеченні стабільного надання житлово-комунальних послуг, підвищення їх якості, впровадження нових інноваційних зберігаючих технологій, забезпечення потреб споживачів даних послуг та ін. Саме тому було прийнято Закон України від 24 червня 2004 року № 1869-IV про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004 - 2010 роки та Закон України про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки N 1511-VI (1511-17) від 11.06.2009.

В рамках реформування системи ЖКГ за останні роки було здійснено низку заходів, спрямованих на створення законодавчої і адміністративної бази для подальшої практичної реалізації реформи наведені у додатку К.

Проаналізувавши правове забезпечення діяльності ЖКГ, яке не вичерпується вищенаведеним списком, необхідно відзначити, що сформована чисельна законодавча база з функціонування галузі й проведення в ній реформ, прийнята величезна кількість доповнень до існуючих законів, постанов Уряду, нормативної

документації. Створено законодавчі передумови змін структури управління і форм господарювання в цьому соціально значимому секторі національної економіки, визначили на найближчу перспективу організаційно-правові і фінансово-економічні завдання розвитку житлової і комунальної сфери муніципальних утворень. В рамках цих рішень істотна увага приділяється ліквідації діючих унітарних державних і муніципальних підприємств. Це стосується і підприємств комунального комплексу, для яких роки економічних реформ не пройшли безрезультатно: багато хто з них змінив свою організаційно-правову форму. Змінився сам характер макроекономічного регулювання. Так, якщо в плановій економіці система економічного управління була націлена на пряме втручання в ЖКГ, то сучасну систему макрорегулювання спрямовано в основному на формування сприятливого економічного клімату шляхом непрямой дії на економічних агентів. Змінився набір макроекономічних інструментів, що знаходяться у розпорядженні державних органів управління. Нинішнім етапом є період освоєння і опанування нових важелів економічної дії. Існуюча система управління і фінансування ЖКГ зазнала кардинальних змін: змінилися форми власності на об'єкти житлово-комунальної сфери країни.

В той же час, не дивлячись на значні успіхи в нормативно-правовому забезпеченні побудови нової моделі стосунків в ЖКГ, сама галузь в цілому залишається малочутливою до реформи, що проводиться.

Діяльність підприємств ЖКГ України оцінювали в своїх роботах вітчизняні вчені: Б. І. Адамов, А. Н. Аліпов, В. Н. Андрієнко, С. В. Богачов, П. Т. Бубенко, О. О. Лукьянченко, Г. І. Оніщук, В. П. Полуянов, В. В. Рибак, Г. М. Семчук, В. І. Чиж, Б. Г. Шелегеда та ін.

Вивченню проблем реформування житлово-комунального комплексу присвячена чимала кількість робіт вітчизняних і зарубіжних вчених: О.В. Димченко, А. Завади, В. Інякіна, О. Островської, Ю. Симіонова, В. Полуянова, О. Тіщенко, І. Райніна, О. Скрипник, Н. Сментіної, С. Юр'євої і багато інших.

Згідно «Загальнодержавної Програми реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки», до числа основних напрямів реформування ЖКГ виділимо наступні:

— проведення взаємоузгодженої тарифної, інвестиційної політики і політики у сфері розвитку внутрішнього ринку; розробка прозорого механізму формування цін і тарифів на продукцію і послуги підприємств ЖКГ;

— реалізація ефективної антимонопольної політики і здійснення інституційних перетворень на ринку житла і ЖКГ, спрямованих на розвиток ринкових відношень і конкуренції;

— стимулювання інноваційної, інвестиційної і енергозберігаючої активності суб'єктів господарювання.

Важливою проблемою є відсутність інформаційно-аналітичної системи збору, передачі, аналізу і моніторингу інформації з реформування галузі. Аналіз результатів виконання Програми за 2013 – 2014 рр. за основними показниками виявив відсутність інформації з багатьох запланованих індикаторів в статистичних довідниках і електронному інформаційному просторі. Як наслідок, неможливо визначити міру досягнення індикаторів Програми впродовж її реалізації. Звіт Міністерства з питань ЖКГ (надання якого було передбачене ще в травні 2013 р.) про хід реалізації Програми не розглянуто Верховною Радою і не опубліковано. Показники, досягнення яких передбачене Програмою, відсутні навіть в матеріалах колегій галузевого міністерства, не говорячи вже про інші відкриті джерела (сайт міністерства, друкована інформація).

- Проведений моніторинг отриманих результатів реалізації Програми свідчить про те, що негативні процеси у галузі ЖКГ не лише не зупинилися, але і досить активно розвиваються.

Запорукою реалізації будь-якого плану, за інших рівних умов, є його належне фінансування.

Державним бюджетом України на 2013 рік на фінансування "Загальнодержавної програми реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2019—2014 роки" і "Загальнодержавної програми "Питна вода

України" на 2006—2020 роки" в цілому передбачено 541124,2 тис. грн., з яких за станом на 1 січня 2014 р. фактично профінансовано 4350,99,7 тис. грн., або 80,4% від запланованого обсягу. Проаналізуємо, як фінансувалася Програма відповідно до Державного бюджету України на 2014 рік (Додаток Д).

З наведеного в додатку Є порівняльного аналізу напрямів діяльності та обсягів їх фінансування випливає, що на технічне переоснащення галузі, скорочення питомих витрат енергоресурсів із запланованих в Програмі грошових коштів у розмірі 2900,7 млн. грн. передбачено бюджетом на 2014 р. лише 476,768 млн. грн., тобто 16,4%. На заплановані в Програмі напрями 4 і 5 засобів в бюджеті не передбачено.

Всупереч положенням Бюджетного кодексу України, фінансування ЖКГ здійснюється безсистемно, не відповідає затвердженим Програмою напрямам фінансування, не орієнтується на довгостроковий період відповідно до затверджених Програмою довгострокових цілей, а отже, є яскравим прикладом неефективного використання бюджетних коштів, не орієнтованих на конкретний результат.

Головна проблема, на наш погляд, полягає в непередбачуваності, нечіткості економічної політики, що проводиться в галузі; несумісності, нереалістичності проголошених цілей і завдань. Цілі реформування сфери ЖКГ, на наш погляд, вимагають коректування. Також відсутня ефективна програма дій з чіткими, сумісними цілями, завданнями, критеріями виконання (для ключових параметрів — фінансування програм, джерел фінансування і так далі) на щоквартальній основі, з датами виконання чітких реалістичних завдань (конкретно з напрямів Програми).

Відповідно до розробленої Програми прийнято закони про незалежних регулювальників на ринку ЖКП: Національній комісії регулювання електроенергетики (НКРЕ), Національній комісії регулювання ринку комунальних послуг (НКРЕКП). Основні функції та завдання НКРЕ та НКРЕКП наведені у додатках Ж та З

НКРЕ регулює діяльність природних монополій - електропостачання, газопостачання і теплопостачання. Щороку НКРЕ затверджує для кожного

обленерго інвестпрограму, в якій розділ "модернізація і технічний розвиток електромереж", спрямований на зниження втрат електроенергії, є пріоритетним. Всупереч очікуванням зростання збитків підприємств ЖКГ не вдається зупинити, практично не реалізуються енергозберігаючі програми, продовжують зростати втрати енергетичних і інших ресурсів. Лише за 2 місяці 2014 р. технологічні втрати електроенергії склали 4.4 млрд кВт.-ч., або 13.5% від всього об'єму, відпущеного в мережі виробниками, що дорівнює 2.399 млрд грн. За рік це складе 28.8 млрд грн., або 2.63% національного ВВП, що сповна порівняно з витратами, що виділяються з держбюджету на охорону здоров'я. В жодній розвиненій країні немає такого показника.

За даними Інституту стратегічних досліджень енергоємність комунальних послуг в 2,5—3 рази перевершує показники європейських країн.

На підприємствах теплоенергетики втрати тепла в 2014р. в порівнянні з 2013 р. зросли з 12,3 до 13,4 млн Гкал. Це склало 13.91% від всієї кількості тепла, відпущеного споживачам, включаючи населення. У грошовому вираженні це складає 5.923 млрд грн., якщо прийняти, що середня вартість виробництва тепла в Україні складала 442 грн./Гкал. з урахуванням різних значень для населення і промпідприємств, при рентабельності 11,5%.

Основні фонди ЖКГ в середньому по Україні зношені на 85%. На початок 2014 р. 84% блоків теплових електростанцій перевищили межу фізичного зносу в 200 тис. годин напрацювання, тобто вони вимагають модернізації або заміни. Галузь працювала на знос, і надалі максимум, що реально намічається, — це маловитратна модернізація з продовженням ресурсу на 15—20 років. Обіцянки уряду про те, що в найближчі вісім років лише теплова енергетика отримає 39 млрд. дол. інвестицій, нереальні.

За даними Асоціації міст України [170], найбільшу стурбованість територіальних громад викликає зношеність водопровідних систем, складова в середньому 60%.

В Україні щорік необхідно міняти близько 2,2 тис. км. водопровідних мереж — це 2,9% від їх загальної кількості. (рис 1.7), а замінюють лише 0,8% в рік, що в

чотири рази менше необхідного. Про заміну і модернізацію взагалі не йдеться. Як наслідок, постійне зростання числа аварій на мережах. В Україні у рік в середньому відбувається 260 аварій на 100 км. трубопроводів. Це в п'ять разів більше, ніж у Європі.

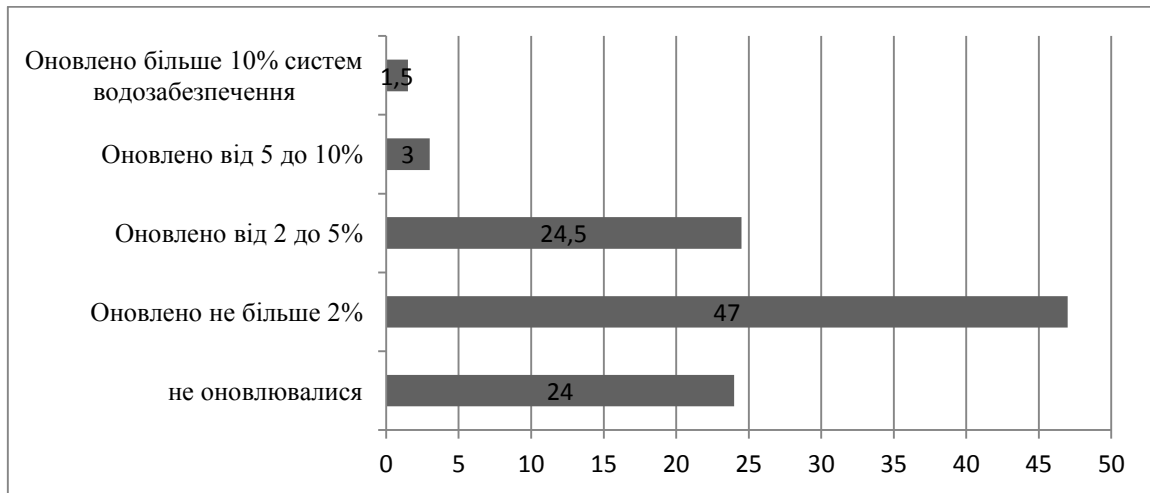


Рис. 1.2 Оновлення систем водопостачання 2013-2014 рр.,%

На стан 2015 року 33% мереж водопостачання знаходяться в старому і аварійному стані. Найбільший відсоток в Одесі – 36,4%. Рівень втрат і неврахованих витрат води складає в цілому по Україні 36%. Державна служба статистики показує, що лише за 2014 р. втрати води, поданої споживачам, склали 1,2 млрд куб. м-код, або 23,26% від загального об'єму води, що поступила в мережу.

Мережі теплоенергетики також знаходяться не в кращому положенні: питома вага старих і аварійних мереж по Україні складає 15% (по Одеської області цей показник найвищий – майже 40%). Високий рівень зносу основних фондів призвів до того, що якщо на початок 90-х років в середньому по Україні на 100 кілометрів комунальних мереж доводилося 30—40 аварій, то останніми роками цей показник досяг 260 аварій на 100 кілометрів водопроводу і 10—20 — на 100 кілометрів мереж тепlopостачання. Аварії, що почастишали, поступове руйнування житлового фонду і комунальної інфраструктури при невеликих обсягах робіт з їх відновлення і нового будівництва, призвели до розуміння необхідності проведення корінних перетворень в цій сфері.

У Держбюджеті в 2009 р. вперше з'явилися нові статті витрат на ЖКГ, в т.ч. на капремонт і модернізацію тепломереж і котельних - 300 млн грн., ліфтового господарства - 200 млн грн., централізованих систем водопостачання і водовідводу - 200 млн грн., на заходи щодо енергозбереження і оснащення інженерних введень багатоквартирних житлових будинків лічильниками води і тепла - 270 млн грн. У 2010 р. на ці цілі виділялося 999,84 млн грн. (73% від всього обсягу інвестицій), в 2011 р. – 948,67 млн грн. (74%), в 2012 р. - 1.174 млрд грн. (77%). Відзначимо, що за підсумками 2012 р. консолідовані збитки підприємств ЖКГ досягли 3,4 млрд грн. На 2013 р. планувалося витратити на фінансування поточних витрат галузі 1,382 млрд грн., але вже в квітні в міністерстві повідомили, що в 2013 р. масштабної заміни труб в тепло- і водопровідних мережах в Україні проводити не планується через недостатнє фінансування.

Особливо актуальними є проблеми тарифоутворення: вони викликані стійкою тенденцією підвищення плати за житлові і комунальні послуги. Питання про законну величину тарифів стають предметом гострих конфліктів між постачальниками послуг, місцевими адміністраціями, органами тарифного регулювання і споживачами в багатьох регіонах і містах країни. Серед безлічі причин, які ведуть до зростання тарифів, виділимо наступні: необхідність істотних витрат на відновлення комунальної інфраструктури; необхідність встановлювати економічно обґрунтовані тарифи, які б компенсували витрати підприємств не лише власне на виробництво і постачання ресурсів, але і на модернізацію житлово-комунальних систем; пошук компромісу між доступністю КП громадянам, доходи яких зростають повільніше ніж зростання цін на послуги.

Проводячи політику збільшення тарифів, слід розуміти специфіку галузі. Вона пов'язана з тим, що конкурентний механізм в комунальному комплексі носить не ціновий, а технологічний характер, тобто в рамках фіксованих цін максимізація прибутку повинна здійснюватися за рахунок скорочення витрат виробництва. Технологічна конкуренція на порядок вище цінової, оскільки за нею стоїть сучасне устаткування, сучасні технології виробництва і розподілу комунальних ресурсів. На жаль, в даний час пострадянські методи господарювання використовують звичний

механізм простої цінової конкуренції, яка добре реалізується в невиробничій сфері, наприклад, в оптовій або роздрібній торгівлі продуктами, а до технологічної конкуренції він не готовий.

Проаналізуємо динаміку номінальних і реальних тарифів на ЖКП в Україні і індекс споживчих цін за 2005 – 2014 роки (див. рис. 1.3).

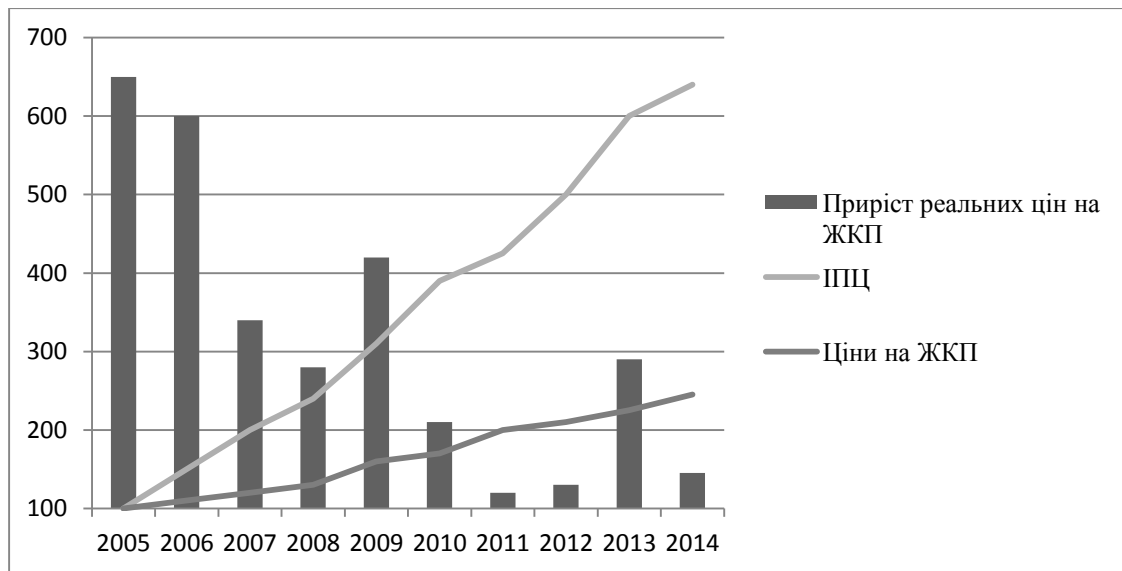


Рис. 1.3 Динаміка номінальних і реальних тарифів на ЖКП в Україні і індекс споживчих цін, 2005 – 2014,% [165]

В середині 2000-х рр. в Україні підтримувалися відносно низькі темпи зростання тарифів на ЖКП, до 2006 р. темпи приросту тарифів відставали від темпів споживчої інфляції. У 2006 р. з набуттям чинності закону «Про житлово-комунальні послуги» ситуація у корені змінилася: Україна пройшла через болісну реформу тарифного регулювання, яка призвела до багатократного, – в 3-5 разів – збільшенню вартості ряду ЖКП для населення. В результаті темпи приросту тарифів стали значно випереджати темпи споживчої інфляції, тобто зростання індексу споживчих цін. За два роки (2012-2013рр) більш ніж на 80% зросли тарифи на газ, на 55% – на електрику, майже на 90% – на водопостачання, більш ніж удвічі – на каналізацію і майже в два з половиною рази – на гаряче водопостачання і опалювання (рис 1.4) При цьому річна інфляція в 2012 і 2013 рр. склала 9% і 13% відповідно.

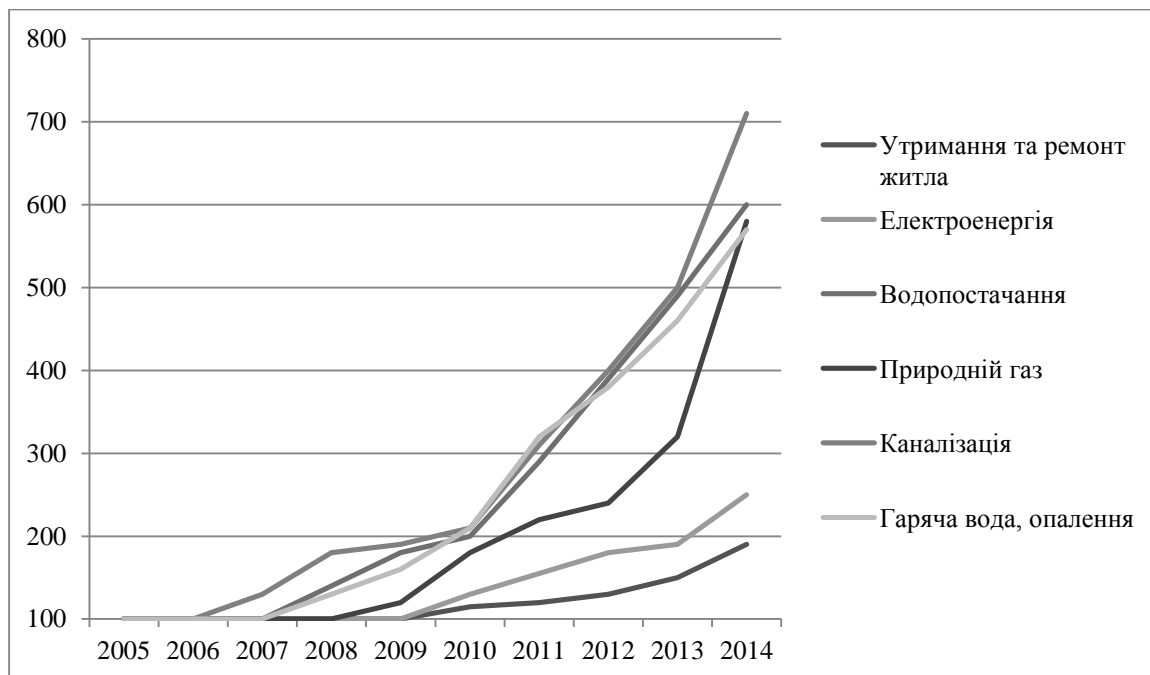


Рис. 1.4 Динаміка тарифів на окремі житлові і комунальні послуги в Україні, 2005 – , % (Державний комітет статистики України)

Індекс споживчих цін (ІСЦ) в 2013-2014 роках дещо стабілізувався (рис. 1.5)

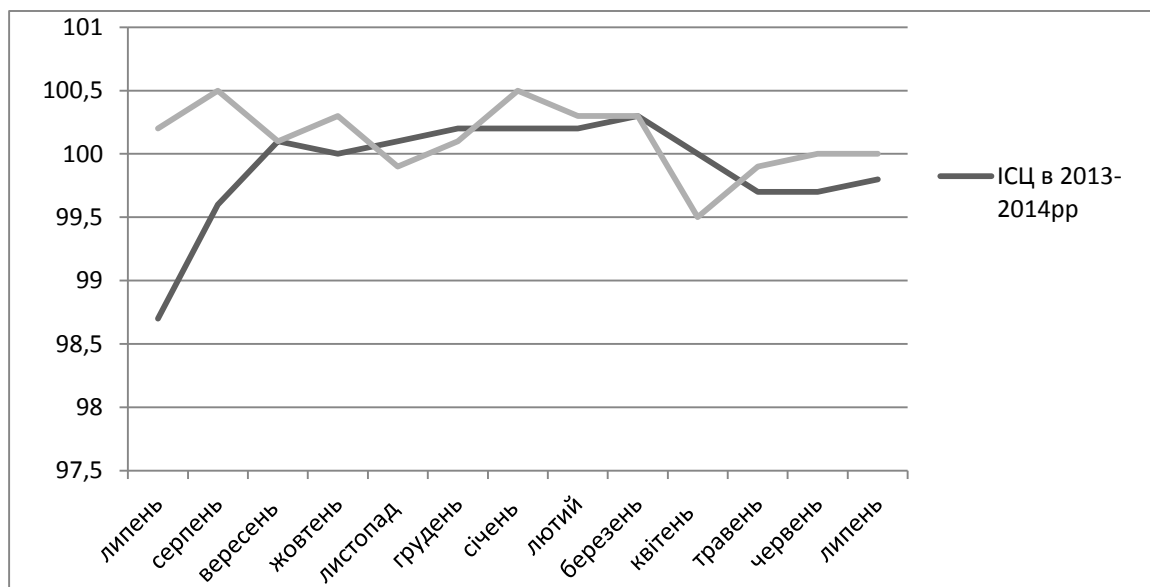


Рис. 1.5 ІСЦ в 2013-2014 роках, % (до попереднього місяця) [165].

Ціни на житло, воду, електроенергію, газ і інші види палива підвищилися на 0,5%, в т.ч. оплата за водопостачання – на 6,4%, водовідведення – на 5,7%, квартиру – на 3,3%. В той же час на 0,4% знизилася плата за гарячу воду, опалювання (рис 1.4).

Як видно, зростання тарифів як і раніше випереджає ІСЦ.

Тарифи ЖКГ, будучи самостійним і значним компонентом зростання загального рівня цін, можуть також самі по собі зіграти роль чинника макроекономічної нестабільності, перешкоджаючи зниженню інфляції до прийнятних рівнів (таблиця. 1.6).

Таблиця 1.6.

Зведена таблиця індексів інфляції з 2001 по 2014 роки,%

Рік	січень	лютий	березень	квітень	травень	червень	липень	серпень	вересень	жовтень	листопад	грудень	За рік
2001	104,6	103,3	102,0	101,7	102,1	103,7	99,9	100,0	102,6	101,4	100,4	101,6	125,8
2002	101,5	100,6	100,6	101,5	100,4	100,6	93,3	99,3	100,4	100,2	100,5	101,6	106
2003	101,0	93,6	99,3	101,4	99,7	93,2	93,5	99,3	100,2	100,7	100,7	101,4	99,4
2004	101,5	101,1	101,1	100,7	100,0	100,1	99,9	93,3	100,6	101,3	101,9	101,5	108,2
2005	101,4	100,4	100,4	100,7	100,7	100,7	100,0	99,9	101,3	102,2	101,6	102,4	112,3
2006	101,7	101,0	101,6	100,7	100,6	100,6	100,3	100,0	100,4	100,9	101,2	100,9	110,3
2007	101,2	101,3	99,7	99,6	100,5	100,1	100,9	100,0	102,0	102,6	101,3	100,9	111,6
2008	100,5	100,6	100,2	100,0	100,6	102,2	101,4	100,6	102,2	102,9	102,2	102,1	116,6
2009	102,9	102,7	103,3	103,1	101,3	100,3	99,5	99,9	101,1	101,7	101,5	102,1	122,3
2010	102,9	101,5	101,4	100,9	100,5	101,1	99,9	99,3	100,3	100,9	101,1	100,9	112,3
2011	101,8	101,9	100,9	99,7	99,4	99,6	99,3	101,2	102,9	100,5	100,3	100,3	109,1
2012	101,0	100,9	101,4	101,3	100,3	100,4	93,7	99,6	100,1	100,0	100,1	100,2	104,6
2013	100,2	100,2	100,3	100,0	99,7	99,7	99,3	99,7	100,1	100,0	99,9	100,2	99,3
2014	100,2	99,9	100,0	100,0									100,1

Розглянемо ситуацію і проведемо порівняльні оцінки динаміки і величини тарифів на послуги ЖКГ в Україні, Росії і деяких країнах Європи за період 2010-2014 рр. (таблиця 1.7).

З 2010 р. по 2014 рр. українські тарифи в номінальному вираженні зросли – в 3,5 разу, російські - в 6 разів, тоді як в країнах ЄС в цілому і в розглянутих країнах зокрема номінальні розцінки на житлово-комунальні послуги зросли максимум на 50%. Безумовно, в європейських країнах значно нижче був і рівень інфляції. Проте і в реальному вираженні розрив не лише між Росією і країнами єдиної Європи, але і між Росією і Україною залишається вкрай високим. У країнах ЄС в цілому

очевидних тенденцій до істотної зміни реальної величини тарифів або темпів їх зростання не спостерігалось. Це понад усе очевидно на прикладі Німеччини.

В той же час європейський сектор ЖКГ виявився схильним до зміни кон'юнктури на ринках енергоносіїв. У ЄС (і в окремих його країнах) «центр зростання» тарифів в двутисячні роки концентрувався саме в галузях газо-, електро- і теплопостачання. У Росії електрика і газ, навпаки, дорожчали в середньому помітно повільніше, а водопостачання, водовідведення, вміст і ремонт житла, навпаки, демонстрували дуже високі темпи приросту.

Таблиця 1.7

Приріст тарифів на ЖКП в країнах Європи в реальному вираженні в 2014г. (за вирахуванням темпів інфляції по ІСЦ), % від рівня 2011 р. Державний комітет статистики України [165].

Фактори	Росія	ЄС	Німеччина	Польща	Фінляндія	Великобританія	Україна
ЖКП та паливо	144,5	12,0	5,5	19,2	15,7	25,2	45,5
Орендна плата	-	-0,7	-4,4	14,7	10,6	3,1	-
Утримання та ремонт житла	150,4	6,8	6,3	5,2	0,8	8,6	22,8
Водопостачання, водовідведення	192,8(х)* / 205,6(г)	14,7	-1,2	39,3	14,9	31,8	127,6
Електропостачання	62,7	20,2	32,0	23,1	33,2	54,6	33,4
Газопостачання	98,6	32,7	16,6	45,8	-	108,4	23,4
Опалення	172,5	25,3	22,9	9,3	45,3	-	118,1

У країнах ЄС, Німеччині, Польщі, Фінляндії до складу водопостачання і водовідведення включено також послуги з вивозу сміття. У Росії окремо вказані дані для холодного (разом з водовідведенням) і гарячого водопостачання. В Україні показники водовідведення не враховуються, до складу опалювання включено гаряче водопостачання.

Різко виділяється динаміка вартості послуг за змістом і ремонту житла в Росії. У країнах Євросоюзу і тим більше в Україні ці послуги якщо і дорожчали в реальному вираженні, то дуже повільно, набагато повільніше за тарифи на ЖКП в

цілому. У Росії ж, навпаки, вони показали вищі темпи приросту в порівнянні зі всією групою тарифів на ЖКП.

Безумовно, в порівнюваних країнах теж має місце своя власна специфіка. У Польщі, як і в Росії, на початку 2000-х рр. була помітна тенденція до скорочення реальних темпів зростання тарифів, але після приєднання до ЄС у 2004 році динаміка тарифів в країні схожа з середньоєвропейською. У Фінляндії помітні тенденції до поступового зростання тарифів ЖКГ в реальному вираженні. Зовсім інший характер носить ситуація в Україні, де пік зростання тарифів у зв'язку з реформуванням їх регулювання припав якраз на другу половину 2000-х рр., коли в Росії, навпаки, реальні темпи збільшення тарифів скоротилися.

У країнах Європейського Союзу тарифи на ЖКП 2005-2014рр демонстрували поступове зростання приблизно на 3% в номінальному і не більше ніж на 2% в реальному вираженні (рис.1.6)

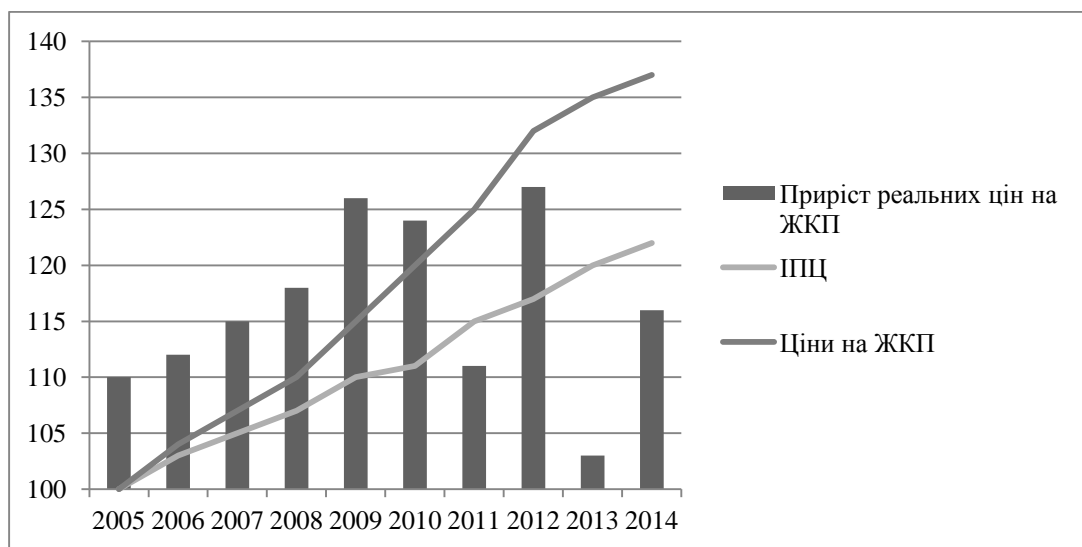


Рис. 1.6 Динаміка номінальних і реальних тарифів на ЖКП в ЄС-27 і індекс споживчих цін, 2005 - 2014 рр., %

Але коливання цін на енергоносії в середині і кінці 2007-х рр. зумовили скачки цін на газопостачання, а також на електрику і опалювання, що привело до прискорення темпів приросту тарифів в середині 2007-х рр. і 2011 р., а згодом – до уповільнення в 2012 р.

Розглядаючи динаміку тарифів на конкретні житлово-комунальні послуги (рис. 1.7) слід зробити істотне застереження, що стосується методології європейської статистики, а саме значущості різних компонентів. Згідно з класифікатором КІВЦ (класифікація індивідуального вжитку за цілями), затвердженим ООН, по якому проводять обстеження бюджетів домашніх господарств, в категорію «Житлові послуги, вода, електрика, газ і інші види палива» входять витрати на оренду житлових приміщень, а також «умовно нарахована орендна плата за житлові послуги». Це призводить до того, що доля цієї категорії в структурі споживчих витрат залежить від розвитку ринку оренди житла і долі домашніх господарств, що живуть в орендованому житлі, а також методики розрахунку «умовної орендної плати». У європейських країнах орендна плата має велике значення в рамках споживчих витрат на ЖКП, складаючи біля третини індексу цін на послуги цієї групи. Орендна плата є тим чинником, який значною мірою стримує зростання середніх цін на ЖКП в європейських країнах.

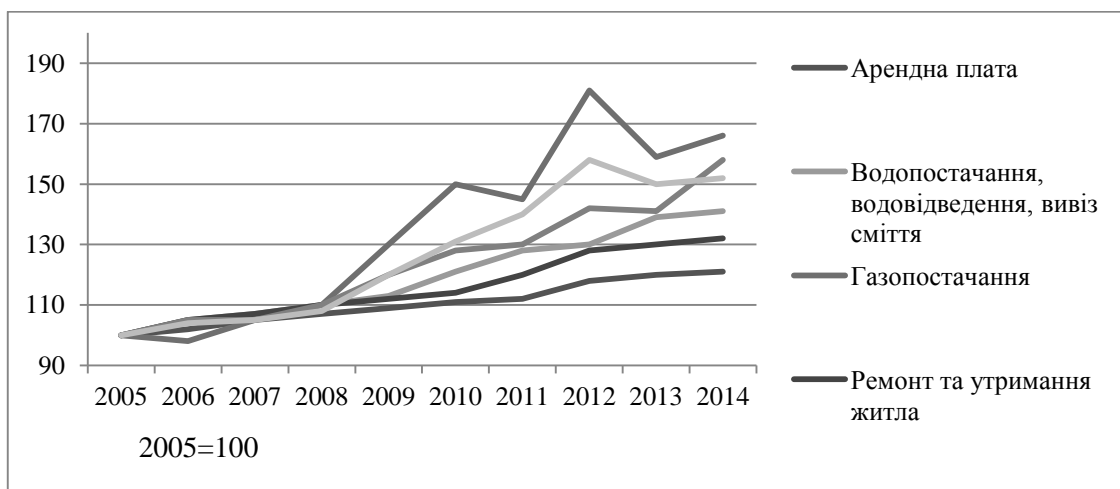


Рис. 1.7 Динаміка тарифів на окремі житлові і комунальні послуги в ЄС-27, 2005 – 2014., %

Основним чинником помітних коливань величини і темпів приросту тарифів в Євросоюзі стали ціни на електрику, газ і паливо.

Оскільки близько чверті європейської тепло- і електроенергії виробляється за рахунок газу (за станом на середину даного періоду – 2009 р.), очевидно, що коливання цін за газ отримують відгук і у сфері електропостачання, і у сфері опалювання. У 2014 р. динаміка зростання тарифів виходить на природну траєкторію,

проте присутня невизначеність на ринках ресурсів змушує в цьому засумніватися. Темпи зростання цін на ЖКУ і паливо стійко перевищували темпи споживчої інфляції. В той же час розцінки на житлово-комунальні послуги зросли максимум на 50% і, безумовно, в європейських країнах значно нижче був і рівень інфляції.

Таким чином, в європейському секторі має місце стійке перевищення темпів зростання тарифів на ЖКУ в порівнянні з темпами зростання ІСЦ (споживчій інфляції).

Сфера житлово-комунальних послуг, будучи інфраструктурною галуззю, в Україні має яскраво виражені ознаки природної монополії в комунальному секторі (електро-, газо-, водо-, теплопостачанні). У цих підгалузях наявність підприємств-монополістів обумовлена технологічними причинами (специфікою проектування інженерних комунікацій). Відповідно з точки зору наявності природних монополій у сфері комунальних послуг господарський механізм даної сфери має бути орієнтований на державне регулювання. Монополізація діяльності у сфері ЖКГ, що склалася в дореформений період, сформувала об'єктивні умови витратного механізму собівартості вироблюваних підприємствами ЖКГ послуг регіону.

Тарифи на послуги тепло- і водопостачання встановлювали місцеві органи влади на підставі висновків цінової інспекції. При цьому аналізувався один аспект — економічний. По факту ніхто не знав, з чого складаються тарифи, що впливає на їх величину, які процеси "тарифоутворення" відбувалися в надрах підприємств, що надають послуги населенню. До 2014 року в узагальненому вигляді структура комунальних тарифів для населення України має наступний вигляд. У теплопостачанні до 65% в структурі тарифу доводиться на оплату газу, близько 10% — на електроенергію, до 25% йде на зарплату співробітникам. У водопостачанні близько 28% тарифу складають витрати на електроенергію, майже 47% — на зарплату, на всі інші витрати (покупка паливно-мастильних матеріалів, запчастин, реагентів і витратних матеріалів) доводиться порядку 25%. Тарифи, що діють на сьогоднішній день, не покривають собівартості послуг. У теплопостачанні покриття складає близько 70%, у водопостачанні — 60%. Навіть за умови 100% оплати витрат

на електроенергію, тарифи для населення не компенсують собівартість власних ТЕЦ (рис.1.8 - дані по Харківському і Львівському регіонах України).

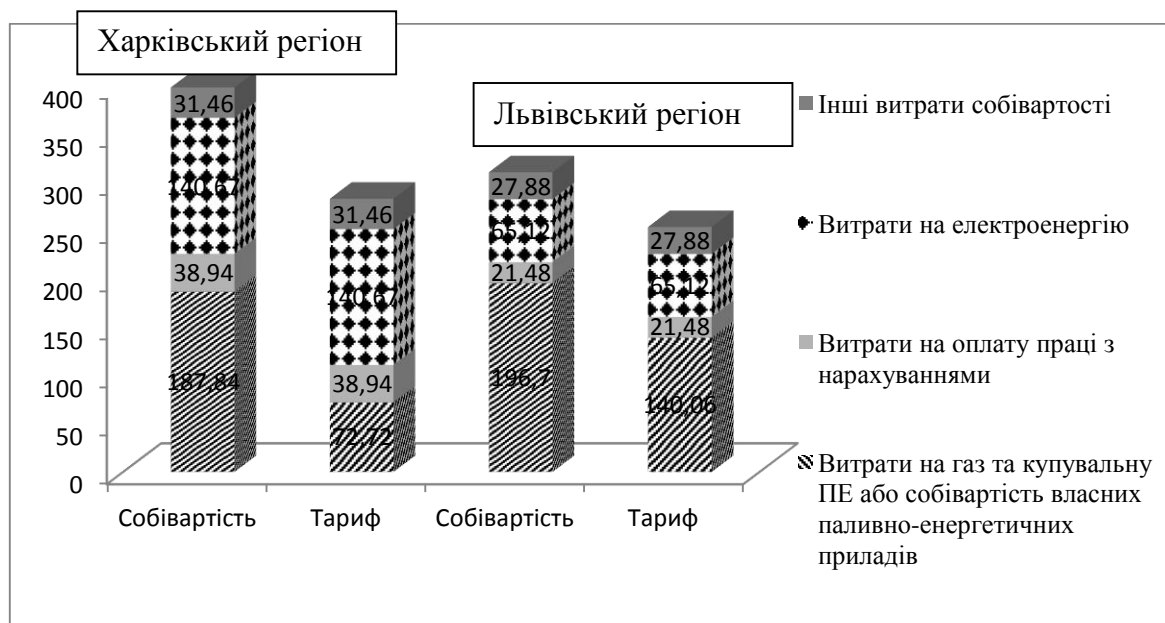


Рис. 1.8 Рівень покриття витрат на паливо в тарифі на теплову енергію для населення за умови 100% оплати витрат на електроенергію грн./Гкал

У основі всіх програм реформування закладена необхідність розробки методики регулювання тарифів. У 2011 році ухвалено закон і створено незалежний орган - Національна комісія регулювання тарифів (НКРРКУ) – далі Нацкомісія, Нацкомпослуг. НКРРКУ – колегіальний центральний орган виконавчої влади, головне завдання якого – здійснення державного регулювання у сфері комунальних послуг: теплопостачання, централізованого водопостачання і водовідводу. Діяльність його прямує і координується урядом. Згідно із законом, НКРРКУ повинна ліцензувати суб'єкти господарювання з централізованого водопостачання, водовідводу, виробництва теплової енергії (окрім діяльності з виробництва теплової енергії на ТЕЦ, ТЕС, АЕС і тому подібне) і її транспортуванню магістральними і місцевими тепломережами. Нацкомісія також повинна розробити порядок формування тарифів на комунальні послуги і затверджувати тарифи на теплову енергію, послуги централізованого водопостачання і водовідводу.

Враховуючи, що головною умовою конкурентного ринку є вільне ціноутворення, комунальну сферу з державним регулюванням тарифів, на думку ряду авторів [155] приречено на монополізм. В той же час слід розуміти, що специфіка господарського механізму галузі житлово-комунальних послуг полягає в необхідності забезпечення взаємодії сфер діяльності, де можливості конкуренції обмежено (природні монополії у водопостачанні, тепlopостачанні).

Щоб пом'якшити монополізацію діяльності в Закон "Про природні монополії" (2012р.) було внесено зміни, згідно з якими, з точки зору Нацкомісії, в Україні стає можливим впровадження стимулюючого тарифоутворення шляхом встановлення довгострокових тарифів. Регулювальник (НКРРКУ) передбачає на основі реальних прорахованих тарифів економічно стимулювати інфраструктурні компанії до зниження витрат і технологічних втрат по відношенню до встановленого рівня, враховувати прибутковість інвестованого капіталу шляхом включення інвестиційної складової в рамках діючого тарифу. Планується, що рівень тарифу буде ув'язано з якістю послуг, що надаються. Новий підхід, на думку Нацкомісії, стимулюватиме і навіть змусить підприємства знижувати свої операційні витрати. Комісія доводитиме до підприємства завдання зі зниження витрат, а згодом передбачається, що зниження операційних витрат підприємств приведе до зниження тарифу для споживача.

У теорії недосконалої конкуренції розглядаються три основні завдання державного регулювання природних монополій: по-перше, необхідно, щоб їх ціни були максимально наближено до рівня граничних витрат; по-друге, потрібно забезпечувати лише нормальну норму прибутку; по-третє, їх виробництво має бути ефективним. Відповідно до цих завдань регулюючі органи покликано підтримувати такий рівень цін на продукцію природних монополій, який буде одночасно максимально наближеними до граничних витрат, але в той же час дозволять отримувати дохід, достатній для відшкодування витрат [102]. А доки Нацкомісія відповідно до «реально прорахованих тарифів» планує підвищити плату за централізоване тепlopостачання, подачу гарячої води і водовідведення до «економічно обґрунтованого рівня» (рис.1.9).

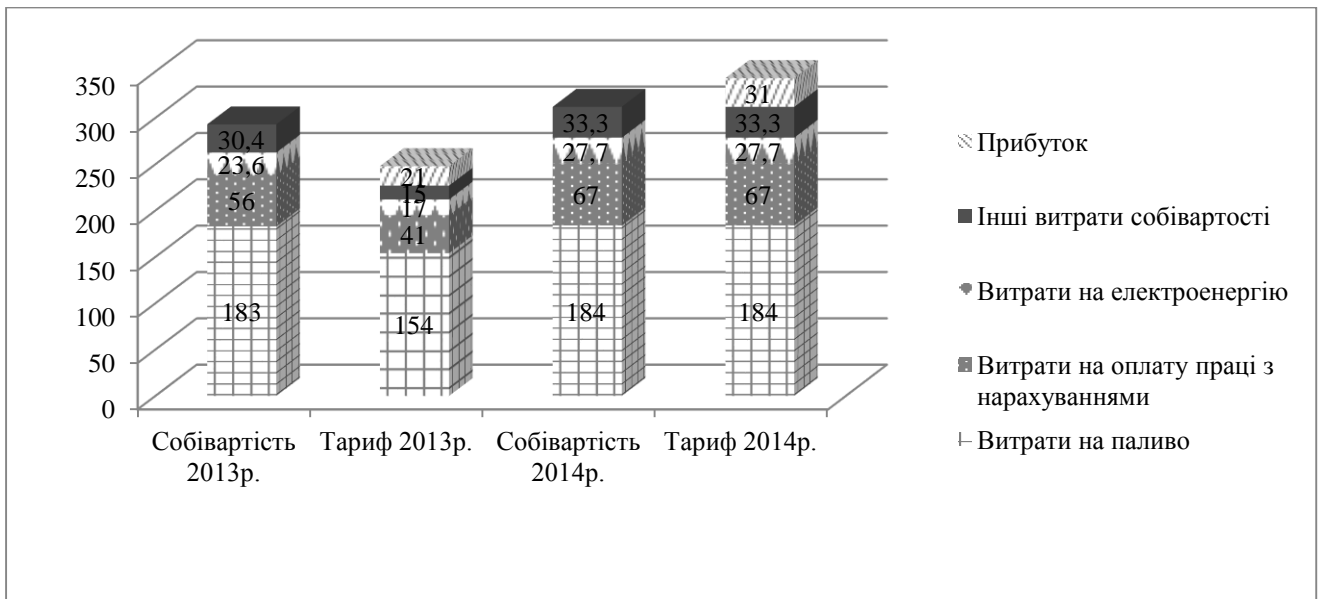


Рис.1.9 Співвідношення собівартості та тарифів на теплоенергію для населення, грн/Гкал

Представлена структура тарифу в рамках діючої моделі тарифоутворення, може носити умовну назву "Витрати плюс". Немає впевненості в тому, що закладена в тарифі собівартість відображає рівень граничних витрат, в цій моделі не передбачено стимул-реакції для зниження витрат, витрати підприємств постійно зростають, відповідно, тариф постійно збільшується.

Глава Нацкомісії відзначив з приводу непрозорості тарифів і приховання інформації, що викликає непідроблений суспільний інтерес: «Що стосується грифа "комерційна таємниця", така практика існує, але не тому, що є що приховувати. А для того, щоб захистити самих споживачів від величезного обсягу інформації, яку і фахівці, будемо чесні, не завжди здатні засвоїти. Проте всі ці розрахунки не представляють інтересу для громадськості» [70]. Цинізм такого пояснення підтверджує той факт, що реформування тарифів як і раніше зводиться до «перекладання» проблеми збитковості ЖКГ на споживачів послуг. Слід зазначити, що сфера регулювання тарифів Нацкомісією закінчується на зрізі будинку. Нацкомпослуг — регуляторний незалежний орган. Він не підпорядкований виконавчій владі, він поза політикою і відповідає за те, щоб підрахувати і встановити економічно обґрунтовані тарифи. А ось перерахунок цих цифр в послугу "опалювання" або "холодна вода" відноситься до компетенції місцевих властей.

Реальна вартість основних комунальних послуг (води і тепло) — плата не лише за комфорт для споживачів. Зрештою це плата за спроможність державної енергополітики. Тому скільки платитиме споживач, яку частину від економічно обґрунтованого тарифу — половину, 70% або 100%, це вже державна тарифна політика, яку визначає держава. Воно визначає, в якій формі, яким чином будуть підвищені тарифи, хто і як розпорядиться цими засобами.

Органи влади на місцях в межах своєї компетенції беруться регулювати величину оплати за квадратний метр житла і прибудинкову територію, тим самим готуючи ґрунт для монополістів — енергетиків, тепловиків, водоканалів. Населення поступово готують до подальшого підвищення комунальних тарифів в масштабах країни. Фахівці підрахували витрати домогосподарств на кінець 2015р. на теплову енергію [70] (рис.1.10).

Витрати в опалювальний сезон при одноставкових тарифах і поступовому приведенні тарифів на теплову енергію до рівня економічно обґрунтованої собівартості.

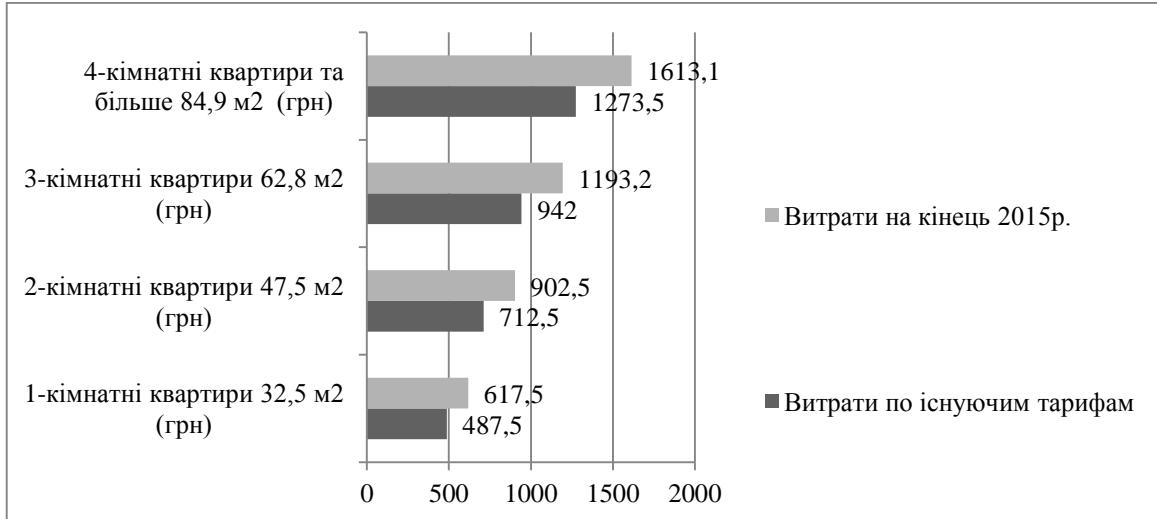


Рис. 1.10 Додаткові витрати домогосподарств, грн

Національна комісія в цілях вирішення проблеми соціальної справедливості планує запуснути механізм поетапного приведення тарифів на тепло і воду для населення до економічно обґрунтованого рівня. Відповідно до нього передбачається покрокове корегування тарифів шляхом встановлення тимчасових тарифів, які будуть нижчі економічно обґрунтованих. Для цього на розгляд уряду поданий пакет

документів, що стосуються сфери тарифоутворення і компенсації різниці в тарифах. Для населення – це "Порядок про встановлення тарифів у сфері теплопостачання, централізованого водопостачання і водовідведення з відхиленнями від економічно обґрунтованого рівня" [116]. Поетапне корегування тарифів спирається на такий елемент соціального захисту населення, як субсидії на комунальні послуги.

Господарюючі суб'єкти природних монополій зацікавлені в переході на довгострокове тарифне регулювання, тобто до встановлення тарифів на 3-5 років вперед. Лише в цьому випадку комунальні підприємства зможуть планувати свою діяльність на середньострокову перспективу, це також дасть можливість уникнути різкого підвищення тарифів. Суб'єкти природних монополій, маючи затверджений Нацкомісією економічно обґрунтований тариф, виставляють до оплати різницю між ним і реальними витратами. Недоотримані підприємствами-монополістами кошти Комісія пропонує відшкодувати простим і давно апробованим шляхом - прямою компенсацією державою з держбюджету. Тому розроблено другий проект — "Порядок компенсації різниці між економічно обґрунтованими і встановленими тимчасовими тарифами для населення для суб'єктів природних монополій і суб'єктів господарювання на суміжних ринках у сфері теплопостачання, централізованого водопостачання і водовідведення". Мета цього порядку — забезпечити прозорі і своєчасні компенсації різниці в тарифах підприємствам.

Іншим методом покриття середніх для галузі витрат і одночасно підтримка соціально прийнятних тарифів для окремих груп споживачів є перехресне субсидування. Проте перехресне субсидування може виявитися гальмом подальшого розвитку не лише самих інфраструктурних галузей, але і всього реального сектору, оскільки неможливо постійно вирішувати проблеми рентабельності енергетики, газового господарства лише за рахунок промислових споживачів.

Нацкомісією створено також в цілях вирішення проблеми формування основного джерела засобів для розвитку об'єктів ЖКГ. Для цього в тариф, що діє, на оплату житлово-комунальних послуг пропонується включити інвестиційну складову. Розробники програми вважають, що в процесі реформування житлово-комунального комплексу перехід до повної платності житлово-комунальних послуг для населення забезпечить підвищення інвестиційної привабливості галузі.

Регулювальник в особі Нацкомісії планує перехід до встановлення довгострокових тарифів (не менше 5 років) методом прибутковості інвестованого капіталу. Такий метод, на думку і очікування Регулювальника, повинен забезпечувати повернення інвестованого капіталу і дохід від нього, на рівні, який порівняно з межою доходу в інших галузях економіки, і спрямований на стимулювання приватних інвестицій в регульований сектор електроенергетики. (Цікаве посилання на те, що, наприклад, в структурі вартості води в Парижі 34% — це інвестиційна складова.) Якими будуть інвестиційні складові в тарифах на тепло- і водопостачання, поки напевно невідомо. Хоча у вже згаданому документі міститься досить точний опис, що повинне входити в тариф і як цю величину визначати (див. "Порядок формування тарифів.", затверджений постановою Кабміну від 1 червня 2011 року №869). Раніше ліцензіати, що надають послуги з доставки води і тепла, вимагали фінансову підтримку з бюджету (формованого у тому числі і за рахунок платежів населення). Тепер очевидно, що інвестиційну складову, яку постачальники включають в тариф на тепло- і водопостачання, повинні будуть сплатити споживачі. А чи залишаться у ліцензіатів засоби на ремонт і модернізацію інфраструктури, тобто на ті самі інвестиції, — не факт: приклад тому дія механізму амортизації. Очевидно, що лише зростанням тарифів не можна підняти інвестиційну привабливість галузі, забезпечити ефективність енергозберігаючих заходів.

Не дивлячись на соціальну підтримку малозабезпечених громадян, незадоволеність споживачів високими цінами і низькою якістю житлово-комунальних послуг призводить до певної соціальної напруженості і є таким чинником, що серйозно дестабілізує економічну і політичну обстановку. Зростання тарифів і, як наслідок, витрат споживачів на оплату житлово-комунальних послуг, відбувається без підвищення їх якості. Інститутом стратегічних досліджень в цілях оцінки населенням роботи житлово-комунальних підприємств проведено опитування населення в 56 населених пунктах 22 областей України в 2014 р. Розмір репрезентативної вибірки склав 1500 респондентів, інтерв'ю проводилося за місцем проживання респондента. (Додаток Л).

Більшість громадян оцінюють роботу житлово-комунальних підприємств як незадовільну. Очевидно, це пов'язано з тим, що житло, забезпечене водопостачанням, тепло- і газопостачанням, не завжди отримує якісні послуги через

значну зношеність інженерної інфраструктури підприємств комунального господарства і високої міри аварійності мереж.

Огляд наукових джерел, нормативних документів, аналіз методичних розробок показує, що процес соціально-економічних нововведень, що розвивається у сфері ЖКГ, характеризується непослідовністю і суперечністю [96]. Вказані аспекти породжують недовір'я і насторожене відношення з боку населення України до реформ, що проводяться. Серед опитаних – 83,9% громадян не мають жодної інформації про заплановані Урядом реформи у сфері житлово-комунального господарства. Певною мірою проінформовані про реформи лише 16,1% громадян. З числа цих громадян 61,6% оцінюють свій рівень проінформованості як низький, вони тільки знають, що реформа проходить; 34,9% респондентів оцінюють свій рівень знань як посередній, і вони мають фрагментарні знання. Лише 3,4% стверджують, що їхній рівень обізнаності про реформи в ЖКГ високий і вони знають все у деталях.

Основні джерела інформації про реформи в ЖКГ – матеріали національного телебачення (49%); матеріали місцевих газет (31,2%); матеріали місцевого телебачення (29,8%) та інформація від родичів, сусідів, колег по роботі (20,9%) (табл.1.9).

Таблиця 1.9

Основні джерела інформації про реформи в ЖКГ, %

	%
Родичі, сусіди, колеги по роботі	20,9
Матеріали національних газет	14,0
Офіційні повідомлення місцевої влади	8,2
Офіційні повідомлення органів державної влади	4,8
Інше	3,8
Буклети, плакати, інші інформаційні носії	3,1
Матеріали місцевого телебачення	29,8
Матеріали місцевих газет	31,2
Матеріали національного телебачення	49,0

За оцінками респондентів, інформація про реформи в ЖКГ переважно є неповною (89,5%), фрагментарною (88,2%), малозрозумілою для більшості

населення (74,1%), політично заангажованою (71,2%), некваліфіковано поданою (62,8%) (табл. 1.10).

Таблиця 1.10

Оцінка якості інформації про реформи в ЖКГ, %

Інформація є:	%	Інформація є:	%
Повною	10,5	Неповною	89,5
Кваліфіковано поданою	37,2	Некваліфіковано поданою	62,8
Цілком зрозумілою	25,9	Малозрозумілою для більшості населення	74,1
Цілісною	11,8	Фрагментарною	88,2
Об'єктивною	28,8	Політично ангажованою	71,2



Рис. 1.11 Основні джерела інформації про реформу в ЖКГ, %

Відношення населення до проведення реформування сфери ЖКГ наведено у додатку М.

Серед чинників, яких не вистачає найбільше для успішного реформування ЖКГ, респонденти передусім виділяють: недостатність фінансування за рахунок держави (49,9%); недостатність кваліфікованих спеціалістів-реформаторів (31,3%), недостатність кваліфікованих управлінців, які б могли очолити реформовані структури (28,1%) та недостатність законодавчої бази (22,9%) (табл. 1.12).