

Ярослав Александрович ЛЯШОК

кандидат технических наук, доцент,
директор,
Красноармейский индустриальный институт
«Донецкий национальный технический университет»
пл. Шибанкова, 2, г. Красноармейск, Донецкая обл., 85300, Украина
Телефон: +380501343422
E-mail: no-kii@yandex.ru

Лариса Николаевна БРАЖНИКОВА

доктор экономических наук, профессор,
заведующая кафедрой менеджмента,
Красноармейский индустриальный институт
«Донецкий национальный технический университет»
пл. Шибанкова, 2, г. Красноармейск, Донецкая обл., 85300, Украина
Телефон: +380501343422
E-mail: lnbrazhnik@rambler.ru

**АНАЛИЗ ФАКТОРОВ ВЛИЯНИЯ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ: МЕЗОУРОВЕНЬ**

Ляшок, Я. А. Анализ факторов влияния на обеспечение жизнедеятельности населения: мезоуровень [Текст] / Ярослав Александрович Ляшок, Лариса Николаевна Бражникова // Економічний аналіз : зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль : Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету «Економічна думка», 2014. – Том 15. – № 1. – С. 109-117. – ISSN 1993-0259.

Аннотация

Статья посвящена структурированию процесса анализа факторов влияния, формирующих проблемную ситуацию на мезоуровне в обеспечении жизнедеятельности населения. Под системой обеспечения жизнедеятельности населения понимается комплекс ресурсов и средств водопроводно-канализационного хозяйства и коммунальной энергетики, обеспечивающих необходимые условия жизнедеятельности членов общества. Системная целостность, масштаб деятельности, охват территории, потенциал рынка, двойная подчиненность субъектов хозяйствования тепло-, водоснабжения и водоотведения позволяет рассматривать их деятельность в рамках системы мезоуровня. Современная система обеспечения жизнедеятельности населения Украины характеризуется наличием дисбаланса между тарифами на услуги, их качеством, реальными доходами субъектов хозяйствования и платежеспособностью потребителей, что является результатом неэффективного управления и формирует проблемную ситуацию в тарифообразовании на мезоуровне. В рамках решения проблем на мезоуровне в обеспечении жизнедеятельности населения предложен системный подход к анализу факторов влияния, формирующих проблемную ситуацию в тарифообразовании. Предложенный подход основывается на совмещении методов декомпозиции, SWOT и STEPLE-анализа. Результатами работы явилось исследование наиболее существенных факторов, характеризующих взаимодействие хозяйствующих субъектов и внешней среды; установление качественных связей между факторами тарифообразования; выявление взаимовлияния факторов друг на друга в ходе их изменения. Предложенный подход может быть применен в случае отсутствия формализованного описания проблемной ситуации в тарифообразовании на рынке услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения. В совокупности с другими методами поддержки принятия решений применение предложенного подхода облегчит процессы выработки, оценки, планирования стратегических мер по управлению и анализа последствий их реализации для формирования сбалансированной тарифной политики на мезоуровне. Дальнейшее использование подхода может включать: исследование последствий тарифной политики, анализ сценариев развития рынка услуг, обеспечивающих жизнедеятельность населения, выработку рекомендаций по управлению тарифной политикой на мезоуровне.

Ключевые слова: система обеспечения жизнедеятельности населения; система тарифообразования; факторы; мезоуровень; проблемная ситуация.

Ярослав Олександрович ЛЯШОК
Лариса Миколаївна БРАЖНІКОВА

АНАЛІЗ ФАКТОРОВ ВПЛИВУ НА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЖИТТЄДІЯЛЬНОСТІ НАСЕЛЕННЯ: МЕЗОРІВЕНЬ

Анотація

Стаття присвячена структуруванню процесу аналізу чинників впливу, що формують проблемну ситуацію на мезорівні в забезпеченні життєдіяльності населення. Під системою забезпечення життєдіяльності населення авторами розуміється комплекс ресурсів і засобів водопровідно-каналізаційного господарства і комунальної енергетики, що забезпечують необхідні умови життєдіяльності членів суспільства. Системна цілісність, масштаб діяльності, охоплення території, потенціал ринку, подвійна підлеглість суб'єктів господарювання тепло-, водопостачання і водовідведення дозволяє розглядати їх діяльність у межах системи мезорівня. Сучасна система забезпечення життєдіяльності населення України характеризується наявністю дисбалансу між тарифами на послуги, їх якістю, реальними доходами суб'єктів господарювання і платоспроможністю споживачів, що є результатом неефективного управління і формує проблемну ситуацію в тарифоутворенні на мезорівні.

У межах вирішення проблем на мезорівні в забезпеченні життєдіяльності населення запропоновано системний підхід до аналізу чинників впливу, що формують проблемну ситуацію в тарифоутворенні. Запропонований підхід ґрунтується на поєднанні методів декомпозиції, SWOT і STEPLE- аналізу. Результатами роботи стало дослідження найбільш суттєвих чинників, що характеризують взаємодію господарюючих суб'єктів і зовнішнього середовища; встановлення якісних зв'язків між факторами тарифоутворення; виявлення їх взаємовпливу один на одного у процесі змін.

Запропонований підхід може бути застосований у разі відсутності формалізованого опису проблемної ситуації в тарифоутворенні на ринку послуг, які забезпечують життєдіяльність населення. В сукупності з іншими методами підтримки ухвалення рішень застосування запропонованого підходу полегшить процеси вироблення, оцінки, планування стратегічних заходів з управління і аналізу наслідків їх реалізації для формування збалансованої тарифної політики на мезорівні.

Подальше використання підходу може містити: дослідження наслідків тарифної політики, аналіз сценаріїв розвитку ринку послуг, які забезпечують життєдіяльність населення, вироблення рекомендацій по управлінню тарифною політикою на мезорівні.

Ключові слова: система забезпечення життєдіяльності населення; система тарифоутворення; чинники; мезорівень; проблемна ситуація.

Yaroslav Oleksandrovych LYASHOK

PhD in Technical Sciences, Associate Professor,
Director,
Krasnoarmeysky Industrial Institute
"Donetsk National Technical University"
Sq. Shybankova, 2, Krasnoarmeysk, Donetsk region, 85300, Ukraine
Phone: +380501343422
E-mail: no-kii@yandex.ru

Larysa Nykolaevna BRAZHNYKOVA

Doctor of Economics, Professor,
Head of the Department of Management,
Krasnoarmeysky Industrial Institute
"Donetsk National Technical University"
Sq. Shybankova, 2, Krasnoarmeysk, Donetsk region, 85300, Ukraine
Phone: +380501343422
E-mail: lnbrazhnik@rambler.ru

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING PUBLIC LIFE ASSURANCE : MESOLEVEL

Abstract

Article is devoted to analysis of the structuring of the process factors influence that forme the problematic situation at the meso level in ensuring the livelihoods of people. The life support system of the population is defined as a set of resources and facilities water supply and sanitation and municipal energy sector, providing the necessary conditions of life in society. System integrity, scale-up, coverage of the market potential, double subordination entities heat, water and sanitation allow to consider their activities within the meso-level. Modern system of life of the population of Ukraine is characterized by an imbalance between the rates for services, their quality, real incomes of producers and consumers ability to pay, as a result of poor management and creates a problematic situation in tariff at the meso level. Within the framework of solving problems at the meso level in ensuring the livelihoods of people it is proposed a systematic approach to the analysis of influencing factors that shape a problematic situation in tariff. The proposed approach is based on a combination of decomposition methods, SWOT and STEPLE- analysis. Results of the work are in study of the most significant factors characterizing the interaction of economic agents and the external environment; establishing quality relationships between factors tariff; identifying interference factors on each other during their change. The proposed approach can be applied in the absence of a formalized description of the problem situation in tariff in the market, providing the support of the population. In conjunction with other methods of decision support application of the proposed approach will facilitate the development of processes, assessment, strategic planning and management measures analysis of their consequences for the formation of a balanced tariff policy at the meso level. Further use of the approach can include studies on the effects of tariff policy, scenario analysis services market, providing the support of the population, making recommendations on the management of tariff policy at the meso level.

Keywords: life support system of the population; tariff system; factors; meso; problem situation.

JEL classification: L98

Вступление

Достижение стратегической цели Украины – получение статуса полноценного члена Евросоюза – требует необходимых преобразований в том, что касается обеспечения жизнедеятельности населения (ОЖН) страны, в сфере, где ЕС особенно требовательно, с тем, чтобы, согласно условиям вступления, «поднять» уровень инфраструктуры до уровня стандартов Европейского Союза [1].

Фактором повышения уровня стандартов в условиях инвестиционного голода сферы ОЖН Украины является объем финансирования необходимых расходов хозяйствующих субъектов, фактором повышения которого, в свою очередь, является уровень тарифов. Однако повышение тарифов, как правило, влечет за собой снижение платежеспособности населения, а следовательно – и роста дебиторской задолженности субъектов хозяйствования, что, в конечном итоге, является предпосылкой снижения их реальных доходов и уровня финансирования объектов инфраструктуры.

В настоящее время в Украине, в условиях всевозрастающей неопределенности внешней среды функционирования субъектов хозяйствования, мировых тенденций к подорожанию энергоносителей, ожидаемого значительного повышения тарифов на коммунальные услуги решение проблем в обеспечении жизнедеятельности населения приобретает особую остроту и значимость.

Острота проблем определяет глубокий научный интерес к исследованиям эффективности процесса тарифообразования на коммунальные услуги, к специфике государственного регулирования этого процесса, к анализу факторов, влияющих на этот процесс. Об этом свидетельствуют многочисленные публикации научных работ (А. В. Бабака, С. В. Богачева, Н. О. Гуры, С. С. Дзезика, Е. Н. Кайлюка, Н. М. Лысенко, Г. И. Онищука, В. П. Полуянова, О. П. Романюка, А. А. Френкеля, В. И. Чиж и др). Однако в условиях самого глубокого за всю историю своей независимости политического, экономического, финансового и социального кризиса, развернувшегося в настоящее время в Украине, анализ факторов, влияющих на процесс развития социально-экономических систем, в том числе – обеспечения жизнедеятельности населения, требует системного подхода на всех уровнях хозяйствования. Отсутствие системного подхода к анализу факторов, формирующих проблемную ситуацию в тарифообразовании на услуги ОЖД на мезоуровне, определило актуальность исследования.

Цели статьи и задачи

Целью статьи является разработка системного подхода к анализу факторов, формирующих проблемную ситуацию в тарифообразовании на услуги ОЖД, что позволит структурировать процесс анализа и обеспечит формализацию процесса разработки дальнейших мероприятий по их решению на мезоуровне.

Достижение указанной цели вызвало необходимость решения следующих задач: исследование наиболее существенных факторов, характеризующих взаимодействие хозяйствующих субъектов и внешней среды, установление качественных связей между факторами тарифообразования, выявление

взаимовлияния факторов друг на друга в ходе их изменения.

Изложение основного материала

Под системой обеспечения жизнедеятельности населения (ОЖН) в рамках исследования понимается комплекс ресурсов и средств, создающих необходимые условия жизнедеятельности членов общества. К частным системам (подсистемам) этого комплекса, обеспечивающим соответствующие отдельные стороны жизнедеятельности организма человека (водный обмен, теплообмен и т. д.), относятся такие отрасли ЖКХ, как теплоснабжение, водоснабжение и водоотведение, функционирование которых имеет первостепенное значение для жизнедеятельности населения.

Субъекты хозяйствования системы ОЖН, являясь специфическими участниками экономических отношений, обладающими системной целостностью, по масштабу своей деятельности, охвату территории, потенциалу рынка превосходят уровень отдельного предприятия. Поэтому по уровню участия в национальной экономике результаты их хозяйствования не могут быть отнесены исключительно к микроэкономическому уровню. С другой стороны, решения стоящих перед ними проблем достаточно сильно зависят от принятия органами государственной власти экономических и политических решений. Немаловажной их особенностью является двойная подчиненность — вертикальная и горизонтальная. Система вертикального подчинения построена на праве вышестоящего органа определять техническую и экономическую политику отрасли. Система горизонтального — на праве городских советов народных депутатов осуществлять тарифное регулирование и контроль качества услуг ОЖН. К ним применимы как правила микроэкономики, так и законы, действующие на макроуровне, а двойная подчиненность требует исследования их деятельности на мезоуровне.

Современная система ОЖН Украины характеризуется наличием дисбаланса между тарифами на услуги, их качеством, реальными доходами субъектов хозяйствования и платежеспособностью потребителей, что является результатом неэффективного управления и формирует проблемную ситуацию в тарифообразовании на мезоуровне.

Нынешний уровень тарифов не позволяет полностью обеспечить финансирование необходимых расходов хозяйствующих субъектов на обеспечение жизнедеятельности населения. В частности, по данным Главного управления статистики в Донецкой области, действующие тарифы покрывают расходы коммунальных предприятий на предоставление услуг по водоснабжению на 91 %, по теплоснабжению — на 70 %, а по данным профильных ведомств — лишь на 50-60 %. [2; 3]. Низкий уровень тарифной компенсации расходов на производство этих услуг является причиной критического финансового состояния субъектов хозяйствования. Суммарные годовые убытки предприятий области в 2012 г. достигли более 400 млн грн [2]. По итогам 2013 года убытки отрасли в целом составляют более 20 млрд. грн. [4].

В то же время при существующем уровне тарифов оплата жилья, коммунальных продуктов и услуг имеет значительную долю (вторую по величине после расходов на продукты питания и безалкогольные напитки) в структуре совокупных расходов домашних хозяйств. По состоянию 2012 г. в Донецкой области она составляет 8,5 %, а по Украине — 9,8 % [2; 5].

Увеличение тарифов при низкой платежеспособности населения является предпосылкой роста задолженности потребителей предприятиям-производителям услуг, и, как следствие, — роста дебиторской задолженности этих предприятий. Рост дебиторской задолженности предприятий в свою очередь приводит к увеличению кредиторской задолженности, что негативно сказывается на их финансовом состоянии. Дебиторская и кредиторская задолженность предприятий по производству и распределению электроэнергии, газа и воды в Донецкой области достигли 7,9 млрд грн и 6,5 млрд грн соответственно [2]. Общая сумма задолженности населения Украины по оплате жилищно-коммунальных услуг с начала 2013 г. (по состоянию на 01.11.13 г.) составляет более 12,6 млн. грн [6].

Несмотря на существующее противоречие между возрастанием уровня оплаты и снижением платежеспособности в ближайшее время ожидается очередное и беспрецедентное по масштабам повышение коммунальных тарифов. Повышение коммунальных тарифов, в том числе цен на газ для населения, которые ранее субсидировались за счет госбюджета, — одно из ключевых условий Международного валютного фонда для получения Украиной зарубежной помощи. Как сообщают информационные агентства со ссылкой на директора департамента экономического планирования и финансовых расчетов "Нафтогаза Украины" Ю. Колбушина, первое повышение тарифа на газ для населения с первого мая 2014 г. составит 50 %, а для предприятий ЖКХ и производителей тепловой энергии — с 1 июля на 40 % [7].

Необходимым условием эффективного управления и поддержки принятия решений является качественная реализация начальных этапов управленческого цикла, а в частности — этапа анализа проблемной ситуации. Именно на данном этапе возможно структурирование проблемной ситуации, выявление причин её возникновения, что позволяет формализовать процесс разработки дальнейших мероприятий по её решению. Предложенный подход к анализу факторов влияния представлен в виде

пошагового алгоритма.

Первый шаг предполагает выделение участников рынка услуг ОЖН на мезоуровне с точки зрения реализации тарифной политики на основе изучения предметной области и нормативно-правовых документов (рис. 1).

В процессе декомпозиции объекта исследования в рассмотрение включены: регулирующие органы, производители услуг, потребители услуг, органы власти.

Второй шаг – выполнение процедуры генерации множества факторов проблемной ситуации, определяемых выделенными участниками процесса тарифообразования. Факторы проблемной ситуации широко представлены в работе [8].

Третий шаг – ограничение числа факторов проблемной ситуации с привлечением процедур экспертного оценивания, анализ построенных множеств факторов, их упорядочивание по важности в соответствии с целями управления для упрощения последующего моделирования и визуализации.

Четвертый шаг – уточнение категории факторов. Для уточнения категории факторов, определения характерных свойств и признаков объектов в процессе исследования тарифообразования предлагается использовать расширение известного в менеджменте инструмента – PEST-анализа – «STEPLE-анализ» (Society, Technology, Economy, Policy, Legislation, Ecology) [9].



Рис. 1. Декомпозиция рынка услуг ОЖН

Это позволит учитывать влияние на процесс тарифообразования в отраслях ОЖН законодательных и экологических факторов. Использование расширения обосновывается законодательной регламентацией государственного регулирования тарифов на услуги ОЖН и значительным воздействием отраслей ОЖН на экологическую ситуацию. Для каждой составной части объекта исследования находятся STEPLE-факторы, которые она определяет, и факторы, влияющие на данную составляющую. Результаты анализа применительно к процессу тарифообразования на рынке услуг ОЖН приведены в табл. 1.

Пятый шаг – сравнение текущих значений факторов с желаемыми. Для сравнения текущих значений факторов с желаемыми производится сбор и обработка статистической информации по STEPLE-факторам в соответствии с их категориями, определяются желаемые уровни развития отраслей ОЖН. Пример построения оценки уровня их развития для районов Донецкой области приведён на рис. 2.

Таблица 1. Распределение факторов процесса тарифообразования по типам и определяющим их субъектам

Группы факторов Субъекты	Социальные (S)	Технологические (T)	Экономические (En)	Политические (P)	Законодательные (L)	Экологические (El)
Производители услуг	Кадры	Состояние оборудования, энергосбережение, надежность энергоснабжения	Рациональное расходование ресурсов. Управление затратами	-	-	Объем выбросов и загрязнение окружающей среды
Потребитель и услуг	Оппортунистическое поведение. Объем потребления	Соотношение «цена/качество». Энерго- и ресурсосбережение	Степень свободы выбора поставщика и услуг	Уровень недовольства. Общественная инициатива и мотивация	-	-
Органы власти	Платежеспособность. Социальная поддержка потребителей	Инвестиционные предложения	Налоги, кредиты, Экономическое стимулирование	Ответственность. Концепция развития рынка. Административные барьеры	Имущественные права. Бюджетное финансирование	Плата за выбросы
Регулирующие органы	Нормы потребления. Перекрестное субсидирование. Учет платежеспособности.	-	Тарифы. Нормы рентабельности	Публичность и открытость тарифной политики. Баланс интересов участников рынка	Стимулирование инвестиций	-
Инвесторы	ответственность	Энергосберегающие технологии. Эффективные виды топлива. Децентрализация	Качество управления. Финансовая оптимизация. Конкуренция	Лоббирование интересов. Партнерство с властью. Риски инвестирования	Преференции. Гарантии возврата. Имущественные отношения.	Объем выбросов и загрязнение окружающей среды

Шестой шаг – указание типа фактора. Для уточнения сильных и слабых сторон участников процесса тарифообразования применяется технология SWOT-анализа [9]. Цель SWOT-анализа системы ОЖН – систематизированный анализ сильных и слабых сторон участников процесса ОЖН в их взаимодействии с угрозами и возможностями внешней среды. SWOT-анализ позволяет определить актуальные проблемные области, узкие места, шансы, опасности в функционировании объекта с учетом факторов внешней среды, а также совокупность движущих сил. Результаты SWOT-анализа используются для определения направления и силы влияния факторов тарифообразования на рынке услуг ОЖН.

Седьмой шаг – определение направления и силы влияния факторов тарифообразования на рынке услуг ОЖН. Взаимосвязь процессов STEPLE и SWOT-анализа позволяет получить комплексное системное описание проблемы и определяющих её факторов. После поиска связей между факторами, формирующими проблемную ситуацию в тарифной политике системы ОЖН, необходимо определить вид связи и её силу (интенсивность). Определение связи зависит от вида внешних воздействий на субъект – возможность или угроза, классификация которых производится посредством SWOT-анализа. Интенсивность воздействия одного фактора на другой зависит от внутренних сильных и слабых сторон субъекта, устанавливающих данное воздействие. Пример взаимовлияния регулирующего органа и администрации области приведён на рис. 3.

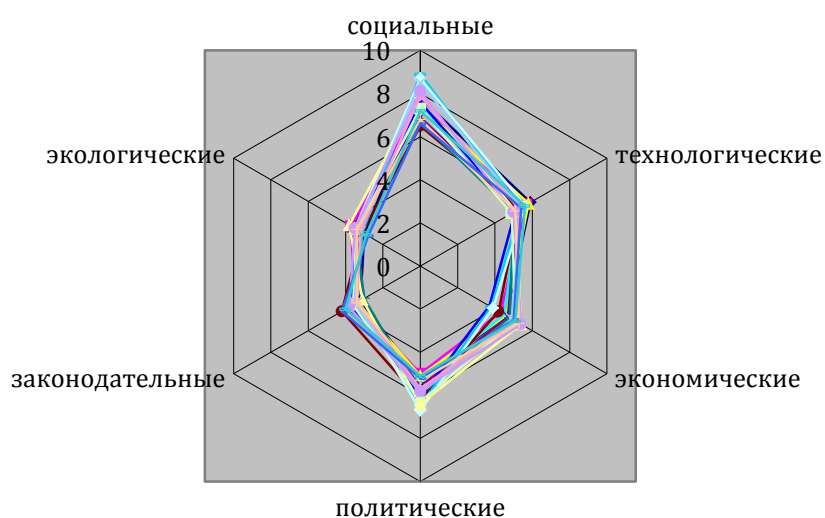


Рис. 2. Оценка районов Донецкой области по STEPLE-факторам

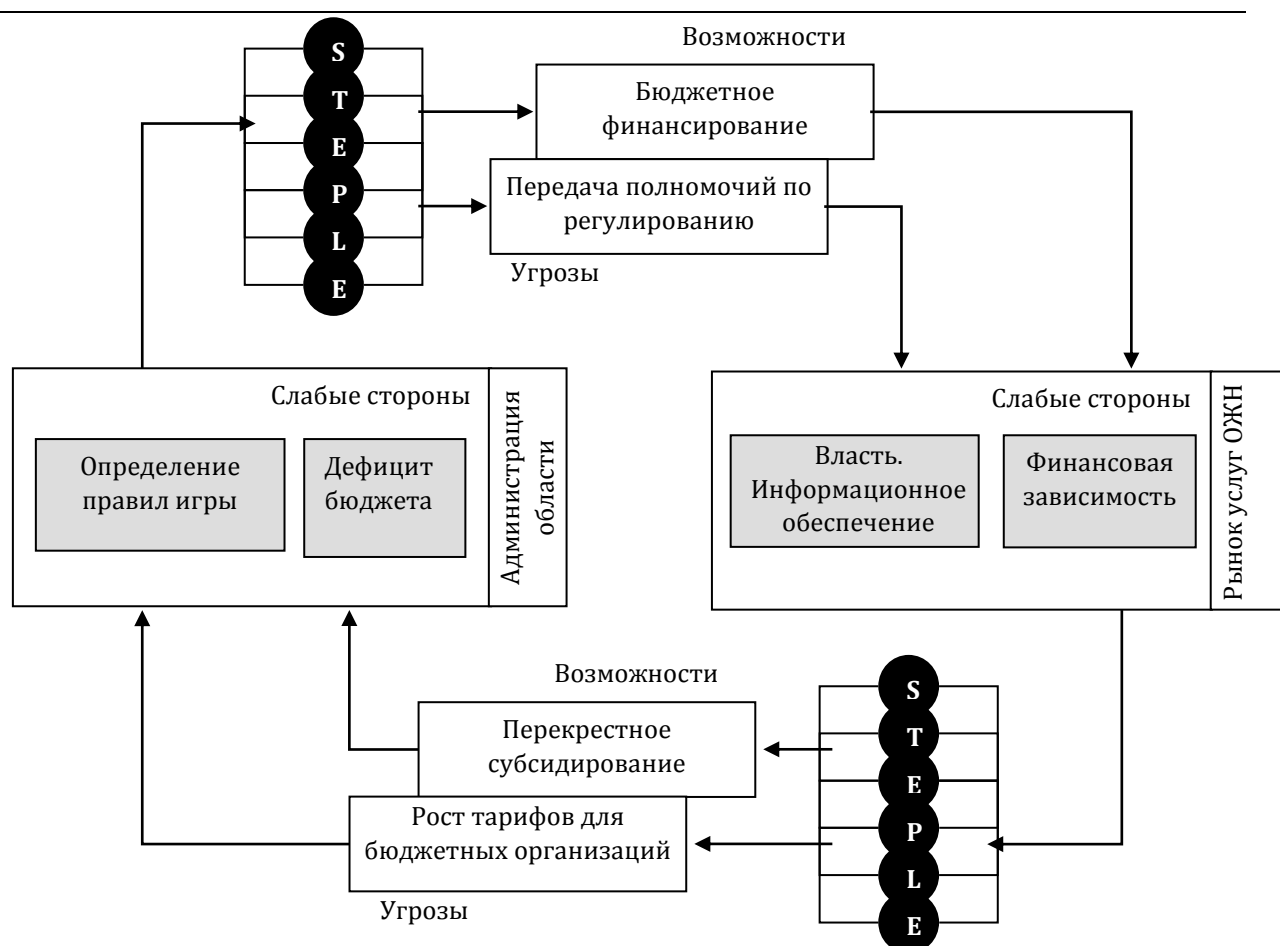


Рис. 3. Определение вида и интенсивности связи между факторами тарифообразования на рынке ОЖН

Результат анализа факторов проблемной ситуации может быть представлен в виде табл. 2.

Таблица 2. Пример представления результатов системного исследования проблемной ситуации

N п/ п	Элемент объекта анализа	Определяемые факторы	Категор- ия	Тип	Направление и характер воздействия	
					возможность	угроза
1	Элемент 1	$F1$	S	сильный	Элемент 2	
		$F3$	El	слабый	Элемент 1	
		$F4$	En	слабый	-	Элемент 3
	Элемент 2	$F2$	P	сильный	Элемент 1	
		$F5$	L	сильный	-	Элемент 3

Предложенный формат таблицы является логичным завершением применения методов декомпозиции, STEPLE и SWOT-анализа, и может служить базой для исследования и поиска путей выхода из проблемной ситуации в тарифообразовании, так как в ней отражены принципиальные структурные свойства рынка услуг ОЖН.

Последующая визуализация результатов системного исследования проблемной ситуации в тарифообразовании с помощью графа позволит совместить разрозненную информацию и экспертное понимание проблемы.

Выводы и перспективы дальнейших исследований

Предлагаемый авторами подход может быть применен в случае отсутствия формализованного описания проблемной ситуации, при управлении социально-экономическими системами на мезоуровне,

в том числе на рынке услуг ОЖН. В совокупности с другими методами поддержки принятия решений это облегчит процессы выработки, оценки, планирования стратегических мер по управлению и анализа последствий их реализации для формирования сбалансированной тарифной политики. Дальнейшее использования подхода может включать: структурный анализ графа взаимовлияния факторов, исследование последствий тарифной политики, анализ сценариев развития рынка услуг ОЖН, выработку рекомендаций по управлению тарифной политикой на мезоуровне.

Список літератури

1. Официальный сайт Европейского Союза. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/e50004.htm>.
2. Статистичний щорічник Донецької області за 2012р. [Електронний ресурс] / Головне управління статистики у Донецькій області. – Режим доступу: <http://www.donetskstat.gov.ua>.
3. Володина, Е. Перспективы-2014: потребители vs ЖКХ. [Електронний ресурс] / Е. Володина. – Режим доступу: <http://jkg-portal.com.ua/ru/publication/one/perspektivi-2014-spozivach-vs-zhkg--35759>.
4. ЖКХ-2013: итоги года [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://jkg-portal.com.ua/ru/publication/one/zhkhh-2013-rk-pdsumki-roku-35770>.
5. Соціально-демографічні характеристики домогосподарств України у 2012 році (за даними вибіркового обстеження умов життя домогосподарств України) Статистичний збірник. Київ – 2012 рік. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://lugastat.lg.ua/files/zb_sots_demU_2012.pdf.
6. Состояние оплаты населением жилищно-коммунальных услуг с начала 2013. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://minregion.gov.ua/zhkh/ekonomika-ta-taryfna-polityka/stan-oplati-naselennyam-zhitlovo-komunalnih-poslug/>.
7. Украина резко повышает цену на газ для населения. 21:01, 26 марта 2014 Day. Az [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://news.day.az/world/477016.html>.
8. Бразнікова Л. М. Ціновий чинник економічної поведінки виробників житлово-комунальних послуг [Текст] / Л. М. Бразнікова // Галицький економічний вісник: Науковий журнал. Видавництво ТНТУ ім. І. Пулюя. — 2012. — №3 (36). – С. 66-75.
9. Ансофф, И. Стратегическое управление [Текст] / И. Ансофф. — М. : Экономика, 1989. — 519 с.

References

1. Official website of the European Union. (n.d.). Retrieved April 15, 2014, from : <http://www.europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/e50004.htm>.
2. Statistical Yearbook of Donetsk region by 2012. (2012). Retrieved April 15, 2014, from : <http://www.donetskstat.gov.ua>.
3. Volodin, E. (2014). Prospects 2014 : consumers vs utilities. Retrieved April 15, 2014, from : <http://jkg-portal.com.ua/ru/publication/one/perspektivi-2014-spozivach-vs-zhkg--35759>.
4. HCS-2013: results of the year. (2013). Retrieved April 15, 2014, from : <http://jkg-portal.com.ua/ru/publication/one/zhkhh-2013-rk-pdsumki-roku-35770>.
5. Socio -demographic characteristics of households in Ukraine in 2012 (according to the Survey of Household Ukraine) Statistical Yearbook. (2012). Retrieved April 15, 2014, from : http://lugastat.lg.ua/files/zb_sots_demU_2012.pdf.
6. Condition of payment for housing and communal services since the beginning of 2013. (2014). Retrieved April 15, 2014, from : <http://minregion.gov.ua/zhkh/ekonomika-ta-taryfna-polityka/stan-oplati-naselennyam-zhitlovo-komunalnih-poslug/>.
7. Ukraine sharply increases the price of gas for the population. 21:01, March 26, 2014 Day. Az. (2014). Retrieved April 15, 2014, from : <http://news.day.az/world/477016.html>.
8. Brazhnikova, L. M. (2012). Tsinoviy chinnik ekonomichnoy povedinki virobnykiv zhitlovo-komunalnyh poslug. Galytskyi ekonomichny visnyk, 3(36), 66-75.
9. Ansoff, I. (1989). Strategic Management. Moscow: Economics.

Стаття надійшла до редакції 01.04.2014 р.