

УДК 338.242:332.012.334

ОСОБЛИВОСТІ ПОБУДОВИ СИСТЕМИ ВЗАЄМОВІДНОСИН ЗІ СПОЖИВАЧАМИ НА КОМУНАЛЬНИХ ТЕПЛОПОСТАЧАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

*Сінческул І. Л.,
здобувач Національного технічного університету
“Харківський політехнічний інститут”,
м. Харків*

Визначено особливості організації господарсько-економічної діяльності та основні проблеми в діяльності теплопостачальних підприємств, зокрема щодо взаємодії зі споживачами.

Ключові слова: комунальні теплопостачальні підприємства, споживачі теплової енергії, система взаємовідносин на комунальних теплопостачальних підприємствах зі споживачами.

*Sincheskul I. L.,
Degree-seeking Student of the National Technical University “Kharkiv Polytechnical Institute”,
Kharkiv*

SPECIFIC FEATURES OF SYSTEM OF PUBLIC HEAT-SUPPLYING COMPANIES' RELATIONS WITH CONSUMERS

The paper determines the specific features of commercial and economic activity organization and main challenges in the operation of heat-supplying companies, in particular those of their interaction with the consumers.

Key words: public heat-supplying companies, heat energy consumers, system of public heat-supplying companies' relations with consumers.

Зміни, що відбуваються в сучасному суспільстві, вимагають нових підходів до регулювання житлово-комунальної сфери, оскільки саме через цю сферу реалізуються інтереси кожної людини. Ця надзвичайно важлива галузь надає фізичним і юридичним особам необхідні житлово-комунальні послуги та забезпечує життєдіяльність усього суспільного організму.

Основною категорією споживачів для комунальних теплопостачальних підприємств є населення (фізичні особи). Саме населення споживає основну частину теплової енергії, що виробляється, і забезпечує основні доходи відповідних підприємств. Тому саме на мешканців міст спрямовано головні зусилля структурних підрозділів, що відповідають за взаємодію з клієнтами.

Проблемам, що розкривають аспекти підвищення ефективності управління комунальних підприємств, присвятили свої наукові праці В. Бабаєв, П. Бубенко, С. Галенко, О. Димченко, Т. Клебанова, О. Коцюрба та інші дослідники.

Міжтим практично поза увагою науковців залишається питання побудови системи взаємовідносин зі споживачами на комунальних теплопостачальних підприємствах.

Мета цієї публікації – визначити особливості організації господарсько-економічної діяльності та основні проблеми в діяльності теплопостачальних підприємств, зокрема щодо взаємодії зі споживачами.

Теплопостачальні підприємства в Україні, як правило, сьогодні виступають монополістами на ринку теплопостачання, маючи при цьому комунальну форму власності. Зазначена специфіка зумовлює три

основних стратегічних напрямів діяльності комунальних теплопостачальних підприємств, які забезпечуватимуть рентабельність їхньої роботи:

- зниження собівартості виробництва тепла;
- активізація роботи зі споживачами в напрямі зниження обсягу неплатежів;
- зниження фактичного споживання тепла і наближення його до платоспроможного попиту шляхом реалізації спільно зі споживачами енергоощадних заходів.

Основою для роботи з усіма категоріями споживачів є маркетингова інформація, яку отримують завдяки створенню маркетингової інформаційної системи, що включає збирання, у т. ч. завдяки маркетинговим дослідженням і маркетинговій комунікації, класифікацію, аналіз, оцінювання й поширення своєчасної та достовірної інформації для прийняття управлінських рішень. Однією з цілей маркетингової інформаційної системи має стати визначення задоволеності споживачів отриманими послугами, що визначається за такими критеріями:

- загальна задоволеність роботою підприємства;
- оцінка якості отриманих послуг;
- оцінка системи розрахунків за отримані послуги;
- оцінка системи обслуговування споживачів.

З урахуванням спільного правового, соціального та економічного поля діяльності комунальних теплопостачальних підприємств України під час проведення дослідження було вирішено сконцентрувати увагу на одному з них – комунальному підприємстві “Харківські теплові мережі” (КП “ХТМ”). При цьому з метою об’єктивного оцінювання цього підприємства результати його роботи будуть порівнюватися з показниками аналогічних підприємств м. Львова (ЛМКП “Львівтеплоенерго”) та м. Одеси (КП “Теплопостачання міста Одеса”).

У сучасному вигляді КП “ХТМ” було створено розпорядженням голови обласної державної адміністрації 27 червня 2001 р. КП “ХТМ”, як і всі інші подібні підприємства. Воно належить до комунальної власності територіальної громади міста Харкова відповідно до рішення 16-ї сесії Харківської міської ради четвертого скликання від 29 вересня 2003 р. № 191/03 “Про комунальну власність м. Харкова”. У своїй діяльності КП “ХТМ” керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, рішеннями Харківських обласної та міської рад, розпорядженнями голови Харківської обласної державної адміністрації та розпорядженнями Харківського міського голови, іншими нормативними актами і статутом підприємства.

Найбільшими серед усіх інших є послуги з централізованого опалення та постачання гарячої води. КП “ХТМ” також є виконавцем послуг із централізованого опалення, централізованого постачання гарячої води у житловому секторі територіальної громади селища Пісочин, смт Солоницівка і с. Подвірки, с. Циркуни, смт Кулиничі.

На сьогодні КП “ХТМ” здійснює виробництво, транспортування й розподіл теплової енергії всім групам споживачів міста Харкова, підключених до централізованого теплопостачання, у т. ч. більш ніж 5 900 житловим будинкам

У 2016 р. КП “ХТМ” постачало теплову енергію 691 бюджетній організації, 5 267 іншим юридичним особам та надало послуги з централізованого постачання опалення та гарячого водопостачання 449 072 домогосподарствам (понад 1 млн осіб).

Для порівняння: ЛМКП “Львівтеплоенерго” обслуговує 123 660 домогосподарств і 1 093 юридичні особи; КП “Теплопостачання міста Одеса” – 237 640 домогосподарств, 4 023 юридичні особи.

У структурі споживачів теплової енергії найбільшою є питома вага населення (табл. 1).

Таблиця 1

Кількість споживачів КП “ХТМ”

Категорія	2014 р.	2015 р.	2016 р.
Населення	496108	496811	499072
Бюджетні організації	436	593	691
Інші	5 181	5 062	5 267
Разом	501725	502466	505030

Схожа ситуація у Львові та Одесі. Зокрема, частка споживання теплової енергії абонентами КП “Теплопостачання міста Одеса” складає:

- населення – 84 %;
- бюджетні організації – 13 %;
- промислові (інші) споживачі – 2,9 %;
- релігійні організації – 0,1 %.

Загальна заборгованість (сальдо) за поставлену теплову енергію та послуги з гарячого водопостачання й опалення станом на 1 січня 2016 р. складала 1 499 443 тис. грн. Результат від повної діяльності КП “ХТМ” за 2015 р. – збиток у сумі 215,3 млн грн. Цей результат складається з таких показників: сума витрат з повної діяльності КП “ХТМ” становить 3 442,1 млн грн, сума нарахованих доходів – 3 226,8 млн грн.

Схожі показники і в комунальних теплопостачальних підприємств м. Львова і м. Одеси. Зокрема, збиток ЛМКП “Львівтеплоенерго” за 2015 р. становив 68,2 млн грн, а КП “Теплопостачання міста Одеса” – 124,1 млн грн.

Збитковість від реалізації теплової енергії та надання послуг населенню щодо гарячого водопостачання здебільшого зумовлювалася зростанням цін і тарифів на послуги з централізованого опалення та підігріву холодної води на потреби гарячого водопостачання для населення порівняно з тими, що діяли до травня 2015 р. Зокрема, станом на 1 квітня 2015 р. за складовими собівартості на надання послуг теплопостачання для населення відбулось:

- збільшення вартості газу в 2,3 разу;
- зростання вартості покупного тепла (зокрема для КП “ХТМ” у АТ “Харківська ТЕЦ-5” зростання склало 1,86 разу).

Крім того, протягом 2015 р. відбулося зростання вартості електроенергії в 1,2 разу, зростання мінімальної зарплати з 1 218 грн до 1 378 грн та збільшення витрат за рахунок інфляції порівняно до цін, закладених до розрахунку тарифів на теплову енергію для всіх категорій споживачів та послуги з централізованого опалення та підігріву холодної води на потреби гарячого водопостачання для населення.

Залишок непогашеної компенсації з різниці в тарифах на теплову енергію для населення на підприємстві КП “ХТМ” станом на 1 січня 2015 р. становив 44,0 млн грн. Розрахункова сума компенсації за різницею в тарифах за 2015 р. – 370,4 млн грн. Профінансовано в 2015 р. лише 139,0 млн грн. Сума заборгованості державного бюджету за компенсацією різниці в тарифах станом на 1 січня 2016 р. становила 275,4 млн грн.

Теплопостачальники звертають увагу і на іншу проблему. За договорами на постачання природного газу для виробництва теплової енергії для

населення НАК “Нафтогаз України” нараховує комунальним підприємства штрафні санкції за несвоєчасну оплату. Водночас чинне законодавство України забороняє теплопостачальним підприємствам нараховувати штрафні санкції населенню. При цьому теплопостачальники не можуть вплинути на своєчасність розрахунків за теплову енергію, а також на своєчасність відшкодування пільг та субсидій із бюджету. Як наслідок, виникає заборгованість перед НАК “Нафтогаз” за спожитий природний газ, нарахування штрафних санкцій тощо.

Крім того, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 217 від 18 червня 2014 р. усі кошти за послуги з теплопостачання надходять на спецрахунки, де розподіляються між НАК “Нафтогаз України”, газотранспортною та газорозподільчою організаціями та теплоенергетичними підприємствами [7]. Механізм розподілу цих коштів є достатньо дискримінаційним для теплопостачальних підприємств, фактично не залишаючи в їхньому розпорядженні коштів не тільки на проведення ремонтних робіт, але й на обов’язкові платежі (зарплату з нарахуваннями, електроенергію, воду, податки). Зазначені обставини створюють значні перешкоди для ефективного функціонування комунальних теплопостачальних підприємств та реалізації інвестиційних проектів.

Між тим у таких умовах особливого значення набуває проблема налагодження ефективної взаємодії зі споживачами (як фізичними, так і юридичними особами). Нині основними напрямками організації системи взаємовідносин на комунальних теплопостачальних підприємствах зі споживачами є інформаційно-консультаційна робота і робота з боржниками.

Відповідно до вимог Закону України “Про житлово-комунальні послуги” [6] та наказу Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства № 390 від 30 липня 2012 р. “Про затвердження Порядку доведення до споживачів інформації про перелік житлово-комунальних послуг, структуру цін/тарифів, зміну цін/тарифів з обґрунтуванням її необхідності та про врахування відповідної позиції територіальних громад” [5] КП “ХТМ” у 2014–2017 рр. публікувало на офіційному веб-сайті підприємства (<http://www.hts.kharkov.ua>) інформацію про зміну тарифів на теплову енергію та послуги з централізованого опалення та постачання гарячої води для споживачів м. Харкова, а саме:

- про загальний розмір тарифів та їхню структуру;
- обґрунтування причин зміни тарифів;
- термін, протягом якого від фізичних та юридичних осіб, їхніх об’єднань приймаються зауваження і пропозиції, а також адресу, на яку необхідно їх надсилати.

Крім того, вищезазначену інформацію про зміну тарифів підприємство доводило до відома споживачів шляхом розміщення у друкованому засобі масової інформації (ЗМІ) місцевої сфери розповсюдження та шляхом розміщення на інформаційних стендах біля адміністративних будинків органів місцевого самоврядування, де споживачі отримують відповідні послуги.

У районних і центральній абонентських залах ведеться прийом споживачів протягом робочого тижня. Для поліпшення обслуговування споживачів організовано та налагоджено роботу пересувних пунктів збирання платежів. Відповідно до заздалегідь затвердженого маршруту та графіка роботи мобільний пункт збору платежів виїздить у мікрорайон міста, де споживач у

зручний для себе спосіб може внести плату за отримані послуги. У 2015 р. за допомогою цього пункту зібрано 2 117 тис. грн.

Окрім того, фахівці мобільної бригади надають консультацію про заборгованість за послуги з теплопостачання, можливість та умови її реструктуризації або щодо умов отримання житлової субсидії та адреси відділень управління соціального захисту населення для звернення тощо.

Під впливом нових інформаційних технологій відбуваються докорінні зміни і в діяльності КП "ХТМ". З метою поліпшення обслуговування споживачів на сьогоднішній день реалізовано можливість проведення оплати послуг через сайт підприємства, здачі показів приладів обліку, ознайомлення з інформацією про права споживачів, місце та порядок одержання інформації споживачами, про ціни/тарифи, їхні складові для всіх категорій споживачів, про якісні характеристики товарів, послуг; перелік, вартість та умови надання споживачам додаткових послуг; середньомісячний розмір плати для приватного домогосподарства за спожиті послуги; інвестиційні програми та джерела їхнього фінансування, залучені кредити та їхнє цільове призначення, звіти про виконання затверджених інвестиційних програм; заходи з енергозбереження та ін.

На підприємстві ЛМКП "Львівтеплоенерго" для роботи із споживачами теплової енергії та послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання створено відділ обліку та збуту теплової енергії. Прийом споживачів та робота зі споживачами теплової енергії та споживачами послуг із централізованого опалення та гарячого водопостачання відбувається щоденно протягом робочого часу.

Оплату вартості послуг із централізованого опалення та гарячого водопостачання споживачі – фізичні особи можуть здійснити через банківські установи, поштові відділення та Інтернет, а також у терміналах EasySoft.

Споживачі послуг із гарячого водопостачання мають можливість реєструвати покази приладів обліку гарячої води на порталі споживачів комунальних послуг на сайті www/infolviv.com.ua.

На офіційному сайті ЛМКП "Львівтеплоенерго" при цьому розміщують інформацію: про графік та адреси прийому громадян; тарифи на теплову енергію та послуги з опалення та постачання гарячої води; надання пільг та встановлення субсидій; проведення планових та позапланових ремонтних робіт тощо.

Окрім зазначеного, у квитанціях на оплату послуг ЛМКП "Львівтеплоенерго" інформує споживачів про зміни в законодавстві в частині надання пільг, встановлення субсидій, укладення договорів тощо.

Постачання теплової енергії юридичним особам здійснюється на підставі договорів про постачання теплової енергії. Рахунки на оплату вартості теплової енергії та акти виконаних робіт надаються споживачам шляхом надсилання електронною поштою, "Укрпоштою", через кур'єра або видаються на руки, тобто за бажанням споживача.

ЛМКП "Львівтеплоенерго" також тісно співпрацює з ОСББ, кооперативами, комунальними підприємствами, громадянами за допомогою спеціально створеної на підприємстві інформаційно-диспетчерської служби "Тепла лінія", зателефонувавши на яку, можна отримати від спеціалістів підприємства інформацію про тарифи, стан розрахунків, облік та споживання тепла, наявність аварій, подати скаргу на недогриви, отримати консультацію про відключення або підключення до мереж теплопостачання.

Варто відзначити, що свою інформаційно-консультаційну діяльність ЛМКП “Львівтеплоенерго” проводить у співпраці і погодженні з прес-службою Львівської міської ради. Як наслідок, упродовж 2013–2017 рр. робота ЛМКП “Львівтеплоенерго” всебічно висвітлювалась через: прес-конференції, виїзні брифінги на місця проведення ремонтних робіт, участь керівництва підприємства у прямих ефірах у телерадіопередачах, публікації в газетах і на інформаційних сайтах. При цьому коштів на проведення даних заходів підприємство не витратило.

В Одесі ж єдиним здобутком КП “Теплопостачання міста Одеси” у роботі зі споживачами в останні три роки стала можливість реєстрації особистого кабінету на інтернет-сторінці підприємства для перегляду стану розрахунків за послуги теплопостачання.

Такі інновації, як “єдине вікно”, інтернет-обслуговування, виїзні приймальні тощо, на підприємстві відсутні. Інформаційних кампаній у 2013–2017 рр. на підприємстві не проводилося. Імовірно, наслідком неналежної уваги до роботи зі споживачами є незадовільні фінансово-економічні показники діяльності підприємства сьогодні. Наприклад, станом на 23 вересня 2016 р. заборгованість КП “Теплопостачання міста Одеси” за енергоносії становила 783,6 млн грн (із них перед НАК “Нафтогаз України” – 274,5 млн грн, ПАТ “Одеська ТЕЦ” – 422,4 млн грн, ПАТ “Одесаобленерго” – 86,7 млн грн).

На відміну від КП “Теплопостачання міста Одеса”, у КП “ХТМ” з метою скорочення дебіторської заборгованості юридичних осіб вживається низка заходів.

У порядку досудової роз’яснювальної роботи зі споживачами щодо підвищення платіжної дисципліни:

- щомісячно було поінформовано департамент фінансів Харківської обласної державної адміністрації та щомісячно/щоквартально – департамент фінансів Харківської міської ради та районні управління фінансів про стан розрахунків за спожиту теплову енергію організацій, що фінансуються з міського та обласного бюджетів;

- щоквартально споживачам, які мали заборгованість за спожиту теплову енергію, було надіслано претензії та вимоги про сплату;

- щоквартально було надіслано повідомлення на адресу міністерств і відомств про заборгованість за спожиту теплову енергію установ, які їм підпорядковані;

- щомісяця перелік неплатників було надіслано до прокуратури міста і до місцевих прокуратур;

- до юридичних осіб, які мали значну заборгованість, з метою недопущення її зростання, було вжито заходів із відключення (протягом року було відключено від послуг 44 підприємства та організації);

- протягом 2015 р. було подано до суду 217 позовних заяв на суму 124 035 тис. грн, прийнято 137 рішень на суму 156168 тис. грн, передано до виконавчої служби 138 виконавчих документів на суму 107 871 тис. грн. Під час проведення цієї роботи загальна сума надходжень склала 21 299 тис. грн.

Зважаючи на різний рівень доходів споживачів, на підприємстві застосовуються різні підходи до проблеми недопущення зростання боргів.

До найменш захищених верств населення – укладання договорів реструктуризації згідно із Законом України “Про реструктуризацію заборгованості з квартирної плати, плати за житлово-комунальні послуги,

спожиті газ та електроенергію” [8]. У 2016 р. було укладено 483 договори реструктуризації на суму 2 921 тис. грн, знаходження за ними склали 1018,4 тис. грн (у 2015 р. – 653 договори реструктуризації на суму 3674,3 тис. грн, знаходження склали 1319,2 тис. грн).

Упродовж року до боржників активно застосовувалися заходи досудового врегулювання взаємовідносин та проводилася роз’яснювальна робота. Насамперед це такі заходи:

- повідомлення жителів міста про необхідність проведення своєчасної оплати шляхом розміщення оголошень на під’їздах будинків (5 тис. оголошень щомісяця);
- роз’яснювальна робота з боржниками, які не виконують умов договору реструктуризації заборгованості;
- роз’яснювальна робота з субсидієнтами, які не виконують оплату обов’язкового платежу в повному обсязі;
- направлення повідомлень споживачам, які мають заборгованість, на яку подано позови в суд, про необхідність погашення боргу в добровільному порядку, запобігаючи примусовим діям виконавчої служби;
- обхід квартир персоналом і проведення роз’яснювальної роботи про необхідність проведення оплати за отримані послуги в повному обсязі;
- організація роботи групи інформування побутових споживачів;
- регулярне інформування боржників шляхом вручення нагадувань, повідомлень і попереджень про необхідність погашення заборгованості, телефонні нагадування, інформування населення про наслідки неплатежів, направлення досудових повідомлень;
- робота “автодозвону” телефонізованим споживачам (щомісячно про заборгованість повідомляються таким чином близько 8 тис. абонентів);
- обмеження послуг гарячого водопостачання населення, у першу чергу в будинках з виносними стояками, без входу до квартир;
- щомісячне вручення рахунків на житлово-комунальні послуги ПАО “Мегабанк”;
- висвітлення в ЗМІ спільних дій з виконавчою службою щодо виконання судових рішень зі стягнення заборгованості, заходів з безперешкодного входження до квартир боржника, арешту майна та подальшої його реалізації в рахунок сплати боргу.

Крім того, протягом 2015 р. боржникам видано 28 262 попередження про відключення гарячого водопостачання на суму боргу 287 556,5 тис. грн, сплатили борг – 16 608 абонентів на суму 147 304,9 тис. грн, відключені за борги – 35 абонентів.

Якщо заходи досудового врегулювання не дають результатів, підприємство вдається до звернень у судові органи про примусове стягнення заборгованості. Наприклад, у 2016 р. було направлено 6 188 заяв на видачу наказів до місцевих судів і позовів на загальну суму 58 771,8 тис. грн, розглянуто судами 3 322 заяв на суму 30 092,6 тис. грн, до виконавчої служби передано 4 606 документів на суму 40 152,2 тис. грн. Загальна сума надходжень у результаті проведення претензійно-позовної роботи становить 48 927,3 тис. грн, у т. ч. безпосередньо за виконавчими листами надійшло 8 402,8 тис. грн. Таким чином, заборгованість населення за послуги з теплопостачання в розмірі 261 056,9 тис. грн було охоплено наказами районних судів. Отже, ефективність роботи в цьому напрямі має і конкретний фінансовий вимір.

Робота зі споживачами на комунальних теплопостачальних підприємствах ведеться з різним рівнем організованості і, відповідно, успішності. Спільним для всіх підприємств є створення можливостей для споживачів (як фізичних, так і юридичних осіб) отримувати інформацію про діяльність підприємства за допомогою Інтернету (інтернет-сторінки, особисті кабінети з персональними даними тощо). Між тим на деяких українських підприємствах, зокрема у Львові та Харкові, роботу зі споживачами теплової енергії та послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання налагоджено достатньо ефективно. Порівняно високий рівень ефективності забезпечується завдяки такому:

- створенню спеціалізованих підрозділів, що проводять безпосередні комунікації зі споживачами теплової енергії та споживачами послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання;
- створенню нових можливостей для оплати послуг (через банківські установи, термінали, Інтернет);
- організації виїзних приймалень і проведенню безпосередньої роз'яснювальної роботи зі споживачами за місцем їхнього проживання (роботи);
- організації пересувних пунктів збирання платежів;
- прес-конференціям, виїзним брифінгам керівництва теплоенергетичних підприємств на місцях проведення ремонтних робіт;
- роботі спеціалізованої інформаційно-диспетчерської служби;
- взаємодії зі ЗМІ, підприємствами різних форм власності, зокрема, в контексті упровадження програм енергозбереження тощо.

Список використаних джерел

1. Бубенко П. Т., Димченко О. В., Кашпур А. Д. Управління системною модернізацією та розвитком житлово-комунальних підприємств: монографія / НАН України, Північно-східний наук. центр, Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ, 2014. 233 с.
2. Галенко С. М. Аналіз господарської діяльності комунальних підприємств: методика та організація: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.09 / Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана. Київ, 2012. 20 с.
3. Клебанова Т. С., Димченко О. В. Оцінка, аналіз і попередження кризового стану підприємств житлово-комунального господарства: монографія. Харків: б. в., 2016. 193 с.
4. Коцюрба О. Ю. Фінансове забезпечення діяльності підприємств житлово-комунального господарства: автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.00.08 / Харк. нац. екон. ун-т ім. Семена Кузнеця. Харків, 2016. 20 с.
5. Порядок доведення до споживачів інформації про перелік житлово-комунальних послуг, структуру цін/тарифів, зміну цін/тарифів з обґрунтуванням її необхідності та про врахування відповідної позиції територіальних громад: наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 30 лип. 2012 р. № 390. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1380-12>.
6. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 24 червня 2004 р. № 1875-IV// ВВР України. 2004. № 47. Ст. 514.
7. Про затвердження Порядку розподілу коштів, що надходять на поточні рахунки із спеціальним режимом використання для проведення розрахунків з постачальником природного газу, на якого покладено спеціальні обов'язки: Постанова Кабінету Міністрів України від 18 червня 2014 р. № 217. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/217-2014-p>.
8. Про реструктуризацію заборгованості з квартирної плати, плати за житлово-комунальні послуги, спожиті газ та електроенергію: Закон України від 20 лют. 2003 р. № 554-IV//ВВР України. 2003. № 23. Ст. 151.

Надійшла до редколегії 20.11.2017 р.