

Л.Албастова характеризує демократичний стиль як засіб прийняття керівником рішень за участі співробітників. Демократичний стиль передбачає повідомлення співробітникам повної інформації, використання пропозицій і прохань членів організації, розподіл відповідальності згідно з наданими повноваженнями, використання різних видів заохочень і стимулів активізації і т.д. [2, с. 252-258].

Зазначені нами загальні риси демократичного стилю державно-управлінської діяльності модифікуються і збагачуються індивідуально-особистісними прийомами поведінки та діяльності окремих керівників. Акцентування свободи вибору і різні поведінки керованих дає “м’яку” модель індивідуального демократичного стилю – ліберальний стиль.

Щодо висновків з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі, то варто відзначити, що ми акцентували увагу на систематизації основних видів стилю державно-управлінської діяльності – авторитарному та демократичному. На основі нашого аналізу можна дійти висновку, що конкретний стиль діяльності застосовується до конкретної державно-управлінської ситуації, і його продуктивність безпосередньо залежить від того, наскільки керівник здатен адекватно реагувати на таку ситуацію, використовуючи сучасну управлінську технологію.

Потребують подальшого, більш широкого дослідження й інші стилі державно-управлінської діяльності, зокрема ліберальний. Також потребує детального аналізу процес переходу від одного стилю до іншого та управління такими змінами.

Список використаних джерел

1. *Naidu S. P. Public Administration: Concepts And Theories / S. P. Naidu. – New Delhi, New Age International (P) Limited, Publishers, 1996. – P. 204-205.*
2. *Албастова Л. Технологии эффективного менеджмента / Л. Албастова. – М., 1998. – С. 252–256.*
3. *Хэмптон Д. Организация будущего / Д. Хэмптон // Современное управление. – М., 1999. – С. 71.*

*Альона Миргородська,
аспірант НАДУ*

Якість житлово-комунальних послуг і забезпечення прав споживачів

У статті вивчається поняття якості житлово-комунальних послуг та розглядається зв'язок якості житлово-комунальних послуг із забезпеченням прав споживачів. Визначаються шляхи покращення критеріїв оцінки якості надання житлово-комунальних послуг для забезпечення інтересів споживачів.
Ключові слова: якість, житлово-комунальні послуги, критерії оцінки, споживач.

The article examines the concept of quality housing services and analyzes the connection quality housing services to human consumers. Also, the author determined ways to improve the criteria for assessing the quality of housing and communal services for ensuring consumer rights.

Key words: quality, utilities, benchmarks, consumer.

Постановка проблеми. У Конституції України проголошено: “Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів”. Така норма Основного Закону свідчить про актуальність управління якістю в сучасних умовах господарювання для підприємств сфери житлово-комунального господарства України. Це необхідно для розв’язання проблем, які передусім стосуються якості надання житлово-комунальних послуг та забезпечення прав споживачів, яким надаються такі послуги.

Аналіз досліджень і публікацій. Визначення поняття якості житлово-комунальних послуг розкривають В.П.Полуянов та Н.С.Попович [4]. Н.Г.Салухіна та О.М.Язвінська у своїх працях описують критерії оцінки якості послуг [6]. Модель якості житлово-комунальних послуг та найважливіші проблеми, що виникають під час обслуговування споживачів цих послуг, розробили В.Цайтман та Л.Беррі [1].

Однак поза увагою дослідників залишилося питання зв’язку якості житлово-комунальних послуг із забезпеченням прав споживачів, дослідження якого автор ставить за *мету статті*.

Виклад основного матеріалу. Недостатня дослідженість сутності і значення якості продукції та послуг порушує умови для належного надання таких послуг, а отже, і забезпечення інтересів споживачів. Так, президент Української Асоціації якості П.Я.Калита вважає, що висока якість вітчизняних продукції та послуг сприятиме формуванню позитивного міжнародного іміджу нашої держави, який є передумовою інтеграції України в європейські структури і світову економічну систему [2].

Розглянемо поняття якості. Якість – це економічна категорія, що відображає сукупність характеристик продукції або послуги щодо її здатності задовольнити встановлені та передбачені потреби споживачів [7].

Варто зазначити, що в літературі поняття якості трактується по-різному, проте основна відмінність у розумінні якості визначається розбіжностями в умовах командно-адміністративної та ринкової економіки. В умовах першої якість розглядалась із позицій виробника, а в ринковій – з позицій споживача. Тож, з провадженням в Україні ринкових відносин якість житлово-комунальних послуг має визначатись передусім із позиції споживача, оскільки високий рівень їх надання є невід’ємним елементом забезпечення прав та інтересів споживачів.

Так, Комітетом мікрорайону “Русанівка” було проведено експертно-соціологічне опитування за участі автора. В опитуванні взяли участь 111 громадян [5]. Надаємо узагальнені результати цього опитування.

Якість житлово-комунальних послуг незначною мірою задовольняє понад 61% опитуваних. Близько третини столичних учасників опитування якістю цих послуг задоволені значною мірою.

Було запропоновано оцінити якість кожної з дев’яти житлово-комунальної послуги, а саме: електро-, водо- та газопостачання, гаряче водопостачання, опалення, функціонування ліфту, утримування будинку та будинкових систем, утримування місць загального користування будинку та прибудинкової території, за 5-ма категоріям (дуже погано, погано, задовільно, добре, дуже добре). Опитування показало, що більшість його учасників визначили їх якість задовільно та добре. Третьою оцінкою стала категорія “погано”. Інші дві категорії є незначними.

Узагальнення результатів опитування свідчить про те, що якість житлово-комунальних послуг недостатньо задовольняє споживачів, а отже, їх права не забезпечуються повною мірою. Тому необхідним є підвищення рівня якості комунальних послуг, але для цього потрібно передусім належне оцінювання якості таких послуг.

Н.Г.Салухіна та О.М.Язвінська визначають такі критерії оцінки якості послуг:

- технічна якість – стан споруд та обладнання;
- професіоналізм – можливість надання необхідної послуги в потрібний час;
- відповідальність – бажання допомогти споживачеві своєчасно розв’язати проблему;
- компетентність – вміння і досвід у наданні послуг;
- довіра – вироблення у споживача впевненості, що необхідна послуга буде надана;
- надання послуги на випередження;
- безпека – відсутність елементів ризику при наданні послуг, особиста безпека споживача та його майна;
- доступність – необмежений доступ споживачів до послуг;
- комунікабельність – здатність порозумітися та донести необхідну інформацію мовою, яка зрозуміла споживачеві;
- розуміння споживача та його потреб – тактовне знайомство зі споживачем та його потребами, побажаннями, врахування можливостей їх виконання [6].

Щодо поняття якості житлово-комунальних послуг, то слід зазначити, що воно являє собою основний інструмент управління об’єктами житлово-комунального господарства. В це поняття закладено поєднання результатів

діяльності підприємств, що постачають житлово-комунальні послуги, з досягненням необхідних соціальних стандартів життєзабезпечення і життєдіяльності населення [4].

В.Цайтман та Л.Беррі запропонували модель якості житлово-комунальних послуг та визначили найважливіші проблеми, що виникають при обслуговуванні споживачів житлово-комунальних послуг:

- очікування споживачів та якість житлово-комунальних послуг;
- вимоги до якості житлово-комунальних послуг;
- своєчасність надання житлово-комунальних послуг;
- обслуговування інфраструктури ринку житлово-комунальних послуг та зовнішні комунікації [1].

Аналізуючи поняття “якість житлово-комунальних послуг” і сам процес управління якістю наданих послуг, можна констатувати, що на дотримання належної якості надання таких послуг одночасно впливають три аспекти, а саме: з одного боку, інструкції, стандарти якості послуг, у тому числі стандарти якості ISO 9000; з другого – вимоги споживачів житлово-комунальних послуг, дотримуючись яких надавач комунальних послуг забезпечує належний рівень послуг; та дотримання підприємствами житлово-комунального господарства встановлених вимог при наданні житлово-комунальних послуг.

Отже, можна виділити такі основні фактори впливу на якість житлово-комунальних послуг:

1. Стандарти якості надання житлово-комунальних послуг. На сучасному етапі в кожній країні існують перелік споживчих властивостей або якісних показників та методичні рекомендації щодо режиму надання послуг, обсягів їх споживання, порядку і термінів усунення аварій, допустимої тривалості відключень. Перелік споживчих властивостей затверджується державними органами у сфері житлово-комунального господарства.

Законодавство таких країн, як Російська Федерація, Молдова, Україна, Киргизстан дає досить широкі повноваження місцевим органам виконавчої влади щодо уточнення тих чи інших параметрів надання послуг.

2. Діяльність підприємств житлово-комунального господарства та дотримання ними встановлених вимог і стандартів при наданні житлово-комунальних послуг споживачам.

3. Третьою групою факторів впливу на якість житлово-комунальних послуг є вимоги споживачів послуг, дотримання та врахування яких підвищить рівень задоволеності споживачів житлово-комунальних послуг [3].

Оцінка впливу даного фактора на якість житлово-комунальних послуг взагалі потребує попереднього визначення ступеня задоволеності споживачів якістю наданих послуг та рівня забезпечення їх споживчих прав та інтересів. З цією метою необхідно, на нашу думку, створити спеціальні анкети для оцінки якості житлово-комунальних послуг (див. таблицю).

Анкета для оцінки якості житлово-комунальних послуг

Оцінка послуг	Постачання холодної води	Постачання гарячої води	Опалення	Прибирання прибудинкових територій	Робота сантехників	Вивезення сміття
Вкрай незадоволений						
Незадоволений						
Середнє						
Задоволений						
Дуже задоволений						

Зазначені анкети найкраще надсилати споживачам кожні півроку разом із рахунком на сплату за житлово-комунальні послуги. Анкети мають розглядатися через призму загальноприйнятих стандартів якості житлово-комунальних послуг.

Таке анкетування має стати інструментом для з'ясування думки населення і можуть використовуватись як органами місцевого самоврядування, так і громадськими структурами для більш чіткого та незалежного оцінювання якості наданих житлово-комунальних послуг.

Висновки. Отже, з вищевикладеного можемо зробити висновок про взаємозв'язок якості житлово-комунальних послуг та забезпечення інтересів споживачів. Підвищення рівня якості послуг має сприяти зихищеності споживачів. Для цього, на нашу думку, необхідно розробити стандарти якості житлово-комунальних послуг, взяти за основу нормативи, що існують в європейських країнах. Також доречно доповнити Закон України "Про житлово-комунальні послуги" правовими нормами, які стосувалися б регулювання якості надання комунальних послуг споживачам. У Законі має бути визначена взаємозалежність якості надання житлово-комунальних послуг із забезпеченням прав споживачів, оскільки висока якість надання житлово-комунальних послуг є невід'ємною умовою забезпечення прав споживачів.

Подальші дослідження доцільно зосередити на розробці пропозицій щодо врахування задоволеності споживачів житлово-комунальних послуг у взаємовідносинах із їх надавачами.

Список використаних джерел

1. Беррі Л. Якість послуг / Л. Беррі, В. Цайтман. – К. : Основи, 1998. – С. 64.
2. Калита П. Я. Україна та якість / П. Я. Калита // Стандартизація. Сертифікація. Якість. – 2005. – № 3. – С. 51-53.
3. Качественные жилищно-коммунальные услуги – общее дело власти и громады : материалы III Всеукр. науч.-практ. конф. по вопросам самоорганизации населения (Одесса, 17–18 сент. 2007 г.). – Одесса, 2007. – 120 с.

4. *Полуянов В. П.* Питання підвищення якості житлово-комунальних послуг як резерву урегулювання обсягів дебіторської заборгованості галузі / В. П. Полуянов, О. М. Попович // Проблеми розвитку соціально-економічних систем: підприємництво, глобалізація, економічне зростання. – Київ-Дубно, 2010. – Вип. I. – С. 11.

5. Про результати експертно-соціологічного опитування стосовно якості ЖКП [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://rusanivka.org.ua/?page_id=810

6. *Салухіна Н. Г.* Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – К. : Центр учб. л-ри, 2010. – 336 с.

7. Словник термінів і понять, що вживаються у чинних нормативно-правових актах України / упоряд. : О. В. Богачова, К. С. Винокуров та ін. – К. : Оріяни, 1999. – 502 с.

Елла Ламах,

аспірант кафедри державної політики

та управління політичними процесами НАДУ

Гендерна складова у політиці протидії ВІЛ-інфекції в Україні

Розкрито необхідність гендерних перетворень у державній політиці на національному рівні. Зроблено висновки щодо необхідності врахування гендерної складової в усіх програмах профілактики, підтримки, догляду та лікування людей, які живуть із ВІЛ. Особливу увагу приділено впровадженню гендерної політики для оптимізації функцій органів державної влади в профілактиці ВІЛ-інфікування та зниження наслідків епідемії. Запропоновано шляхи подальших дій у державній політиці щодо включення гендерної складової в протидію ВІЛ/СНІДУ.

Ключові слова: розроблення політики протидії ВІЛ-інфекції, епідемія ВІЛ-інфекції в Україні, гендерна складова, програми профілактики, догляду, підтримки та лікування, групи ризику.

The work analyzed social peculiarities of proliferation of the HIV infection, its differentiating influence on women and on men. It covers the necessity of gender transformation in governmental policy on the national level and in all sphere of life of the society. Conclusions are made regarding the necessity of taking into account the gender component in all programs for prevention of HIV proliferation, and the programs for support, care and treatment of people living with HIV. The work offers variants for further actions in the governmental policy concerning inclusion of the gender component into HIV/AIDS counteraction measures.

Key words: Development of policy to counter HIV-infection, epidemics of HIV infection in Ukraine, gender component, prevention support and treatment program; vulnerable group.

Постановка проблеми. Епідемія ВІЛ-інфекції в Україні є однією з найскладніших серед країн Східної Європи та Співдружності Незалежних Держав. Епідемічний процес на різних етапах його розвитку характеризується різними кількісними та якісними параметрами, що відрізняються, передусім,