



ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ ГАЛУЗЕВОЇ ІНФОРМАТИВНОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Л. В. Козлова

*Донбаська національна академія будівництва і архітектури,
2, вул. Державіна, м. Макіївка, Донецька обл., Україна, 86123.*

E-mail: manage_nasa@mail.ru

Отримана 27 жовтня 2015; прийнята 27 листопада 2015.

Анотація. У статті розглянуто зарубіжний досвід проблем відсутності системи оцінки результативності наданих послуг у житлово-комунальному господарстві. Відзначено, що у сучасних умовах реформування системи управління діючого механізму господарювання відбувається інтенсивна зміна зовнішніх, по відношенню до житлово-комунального господарства, факторів економічного та соціального життя суспільства. Для забезпечення процесу управління досягненням цілей та реалізації стратегічно важливих завдань передбачається створення ефективної системи зворотнього зв'язку (моніторингу), що дасть можливість своєчасно відстежувати та коригувати відхилення в реалізації програми реформування якості послуг, що надаються організаціями ЖКГ населенню. Розроблено рекомендації щодо формування організаційної структури моніторингу та механізму його функціонування. Обґрунтовані пропозиції, пов'язані з вирішенням питань опрацювання даних моніторингу, аналізом результатів і підготовкою управлінських рішень за результатами моніторингу.

Ключові слова: житлово-комунальне господарство, інформатизація, моніторинг, муніципальне управління, економіка міста.

ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ ОТРАСЛЕВОЙ ИНФОРМАТИВНОСТИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Л. В. Козлова

*Донбасская национальная академия строительства и архитектуры,
2, ул. Державина, г. Макеевка, Донецкая обл., Украина, 86123.*

E-mail: manage_nasa@mail.ru

Получена 27 октября 2015; принята 27 ноября 2015.

Аннотация. В статье рассмотрен зарубежный опыт проблем отсутствия системы оценки результативности предоставляемых услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве. Отмечено, что в современных условиях реформирование системы управления действующего механизма хозяйствования происходит интенсивное изменение внешних, по отношению к жилищно-коммунальному хозяйству, факторов экономической и социальной жизни общества. Для обеспечения процесса управления достижением целей и реализации стратегически важных задач предусматривается создание системы эффективной обратной связи (мониторинга), что даст возможность своевременно отслеживать и корректировать отклонения в реализации программы реформирования качества услуг, предоставляемых организациями ЖКХ населению. Разработаны рекомендации по формированию организационной структуры мониторинга и механизма его функционирования. Обоснованы предложения, связанные с решением вопросов обработки данных мониторинга, анализом результатов и подготовке управленческих решений по результатам мониторинга.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, информатизация, мониторинг, муниципальное управление, экономика города.

THE FORMATION OF AN EFFECTIVE SYSTEM OF SECTORAL INFORMATION IN MODERN CONDITIONS

Liudmila Kozlova

*Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture,
2, Derhazvina Str., Makiyivka, Donetsk Region, Ukraine, 86123.*

E-mail: manage_nasa@mail.ru

Received 27 October 2015; accepted 27 November 2015.

Abstract. The article considers foreign experience of the problems of lack of system for assessing the effectiveness of services in housing and communal services. It is noted that in modern conditions of reforming the system of control of current management mechanism, there is an intensive change in the external, in relation to housing and communal services, factors of economic and social life of society. To ensure management goals and implementation of strategically important tasks include the development of a system of effective feedback (monitoring) that will give the opportunity to track and correct deviations in the implementation of the reform programme the quality of services provided by the organizations of housing and communal services to the population. Recommendations on the organizational structure of the monitoring and the mechanism of its functioning. The proposal related to issues of data monitoring, analysis of results and preparation of management decisions based on monitoring results.

Key words: housing and communal services, information, monitoring, municipal management, the city's economy.

Постановка задания

Современные условия, связанные с повышением эффективности информационного обеспечения управления городом, не являются новыми, однако сегодня необходимость их решения особенно очевидна. Интенсивно развивающиеся процессы в экономической и социальной сферах требуют высокого уровня информированности всех субъектов, в том числе и городского управления. Такой процесс принято называть информатизацией.

Настоящее состояние информационного обеспечения органов управления городами далеко не в полной мере удовлетворяет их потребности. Системы информационной поддержки муниципального управления, ядром которых служат преимущественно данные государственной статистической отчет за частую оказываются бессильны в вопросах оценки новых процессов, происходящих в различных отраслях и сферах экономики города. В результате существенно обострились противоречия между информационными потребностями субъектов управления городом и возможностями действующих систем их информационной поддержки.

Трансформации, наблюдаемые сегодня в современной экономике, оказывают значитель-

ное влияние и на жилищно-коммунальное хозяйство. Происходит реформирование системы управления отраслью, действующего механизма хозяйствования, интенсивное изменение внешних по отношению к жилищно-коммунальному хозяйству факторов экономической и социальной жизни общества. В таких обстоятельствах одним из важнейших условий осуществления эффективного управления отраслью является полная достоверная и своевременная информация об экономической ситуации, складывающейся на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства, и обо всех процессах, протекающих в отрасли и оказывающих влияние на функционирование предприятий других отраслей и сфер, а также на качество жизни населения города.

Поэтому проблемы, связанные с формированием эффективных систем информационной поддержки управления отраслью, отвечающих современным требованиям, позволяющих получать информацию для комплексной оценки результатов и тенденций развития жилищно-коммунального хозяйства города с целью формирования регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций, приобретают особую актуальность.

Все сказанное подчеркивает необходимость разработки теоретических основ и практических рекомендаций в сфере создания систем мониторинга, в частности мониторинга жилищно-коммунального хозяйства. В круг рассматриваемых проблем должны быть включены также проблемы формирования основных видов обеспечения мониторинга, среди которых ключевым является экономическое, организационное и информационное обеспечение.

Анализ исследований и публикаций

Проблемы создания системы мониторинга жилищно-коммунального хозяйства тесно увязаны с проблемами управления городом, городским хозяйством и, в частности, жилищно-коммунальным хозяйством, которые исследуются в трудах В. В. Авдеева, В. В. Битунова, М. И. Борода, Е. Ф. Бусалова, Л. А. Велихова, П. Г. Грабового, В. В. Дорофиевко, В. А. Смирнова, В. И. Логвиненко, А. В. Федорова, В. С. Чекалина, Л. Н. Чернышова и др.

В работах названных представителей отечественной и зарубежной науки решены многие важные методологические и прикладные проблемы информатизации управления. Однако это не дает оснований считать проблему создания системы мониторинга жилищно-коммунального хозяйства города полностью исследованной. Отсутствует единство взглядов в части определения состава показателей мониторинга, а также подходов к формированию базы сравнения для осуществления диагностики ситуации в отрасли в ходе мониторинга. Требуется уточнение ключевых направлений мониторинга жилищно-коммунального хозяйства, решение вопроса о формах его организации и проведения, разработка подходов и принципов формирования важнейших видов обеспечения мониторинга.

Цель статьи

Разработка методических рекомендаций по формированию организационной структуры мониторинга и механизма его функционирования, обоснование предложений по решению вопросов, связанных с обработкой данных мониторинга, анализом результатов и подготовкой управленческих решений в сфере ЖКХ.

Изложение основного материала

Проблема отсутствия системы оценки результативности предоставляемых услуг в жилищно-коммунальном хозяйстве характерна для большинства городов. На сегодня ни один из регионов Украины (за исключением немногих городов в Львовской, Житомирской, Луганской областях и АР Крым) не оперирует инструментами такой комплексной системы. Тарифная политика местных предприятий жилищно-коммунальной сферы учитывает только их стоимостную составляющую.

Однако существует зарубежный опыт, где тарифы учитывают критерии и степень качества соответствующей услуги [4]. Так:

- в Польше проводится ежеквартальный анонимный опрос населения о качестве услуг по тепло- и водоснабжению;
- в Германии работает система стоимости услуг по категориям их качества: жильцы могут выбирать категорию качества коммунальных услуг, и от этого зависит их стоимость (чем ниже категория качества, тем дешевле тариф);
- в подавляющем числе стран Евросоюза не существует монополизма в этой сфере – услуги предоставляются на конкурсной основе.

Но объединяет опыт всех этих и других развитых стран мира то, что еще с 50–60-х (а в США – с конца 30-х) годов прошлого века внедрена система публичного мониторинга и оценки программ, в частности в области жилищно-коммунального хозяйства.

Что касается Украины, то, как известно, отрасль жилищно-коммунального хозяйства полностью относится к компетенции органов местного самоуправления, к их собственным полномочиям [5]. Расходы на осуществление программ отрасли финансируются исключительно за счет средств 2-й корзины местных бюджетов, не учитываемых при определении объемов межбюджетных трансфертов. Соответственно, государство полностью передало властные полномочия в этой области местным органам власти и говорить о масштабе проблемы можно лишь с позиций регионального управления.

Таким образом, масштаб проблемы лежит в пределах территории почти всего государства и на уровне почти всех его регионов характерен

для современного состояния развития почти всех территориальных громад в Украине.

Изменения, произошедшие в последнее время, целесообразно рассматривать с двух позиций: изменения на государственном уровне и изменения на местном уровне.

Изменения на государственном уровне заключаются в изменениях механизма правового регулирования бюджетной сферы (их нужно характеризовать именно с этой точки зрения, поскольку ресурсное обеспечение жилищно-коммунального хозяйства осуществляется за счет средств местных бюджетов).

Реформа бюджетной сферы и сферы социально-экономического развития направлена на внедрение программно-целевого метода, основой которого является соответствие между оптимальным количеством ресурса (стоимостью услуг) и максимальным количеством социально-экономического эффекта (результативностью эффективностью услуг).

Главная цель реформирования ЖКХ – кардинальное повышение качества жилищно-коммунальных услуг, достижение надежности и стабильности функционирования всей инфраструктуры городской среды. Качество услуг, предоставляемых организациями ЖКХ населению, на сегодняшний день практически повсеместно не соответствуют предъявляемым требованиям и значительно отстает от роста тарифов, что вызывает справедливые нарекания граждан, является источником социальной напряженности в обществе.

Жилищно-коммунальное хозяйство является высоко социально-значимой отраслью экономики, уровень обеспеченности и доступности жилищно-коммунальных услуг обуславливает степень социальной напряженности среди населения, оказывает непосредственное влияние на политическую стабильность не только на уровне региона, но и на уровне государства.

Отсутствие экономически обоснованного механизма снижения затрат и гарантированного возмещения коммунальным предприятиям средств на расширенное воспроизводство является существенным препятствием к монополизации отрасли и привлечению необходимых на реновацию инвестиций.

Воздействия на решения управленческой проблемы, которые приведут к осложнениям в

общественной жизни населения, можно описать следующими пунктами [1]:

- снижение уровня реальных потребительских доходов и соответствующее увеличение расходов населения связаны с неконтролируемой тарифной политикой предприятий, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги. По законам рыночной экономики такое уменьшение доходов неизбежно ведет к снижению уровня оплаты тарифов, то есть к углублению кредиторской задолженности населения по услугам ЖКХ, другими словами – чем быстрее растут обязательства (тарифы), тем медленнее они выполняются (оплачиваются);
- снижение доверия населения к местной власти ввиду неспособности последней достигать декларативных целей в политике управления сферой жилищно-коммунального хозяйства;
- рост уровня недовольства населения качеством услуг (эти услуги являются критически важными в списке жизненных социальных потребностей в современном мире), что приводит к возникновению и росту социального напряжения в общине;
- «отстраненность» граждан от участия в управлении городом, которая приводит в перспективе к проблеме совершенно иного характера – политического, которая, в свою очередь, порождает нестабильность системы управления в целом;
- отсутствие индикации качества жилищно-коммунальных услуг приведет к углублению общей проблематики в этой сфере, ведь известно, «чтобы качественно управлять чем-нибудь, нужно четко знать, куда именно движется объект, которым мы управляем»;
- злоупотребление коммунальных предприятий в части расчета показателей, включаемых в тарифы – отсутствие и закрытость информации о качестве и результативности приводит к появлению необоснованных статей себестоимости услуг;
- распыление и нецелевое использование средств налогоплательщиков – ведь значительная часть программ финансируется за счет средств местных бюджетов. Отсутствие решения управленческой проблемы и отсутствие действенного механизма общественного

мониторинга и контроля является угрозой реализации городской политики реформирования и развития жилищно-коммунального хозяйства с участием потребителей услуг этой отрасли. Их альтернативой может стать введение чисто авторитарных методов управления городом, укрепления властной вертикали и разрушение системы ЖКХ.

К основным факторам, которые препятствуют преодолению проектной проблемы, следует отнести следующее:

Категорическая незаинтересованность коммунальных предприятий, оказывающих услуги в жилищно-коммунальной сфере в становлении системы результативности и эффективности услуг. В большинстве случаев картина будет неблагоприятной для этих предприятий: ресурс, затрачиваемый на обеспечение услуг, несоизмеримо выше, чем качество и результативность от их предоставления.

Кроме того, утверждение четких показателей результативности в «Программе реформирования и развития ЖКХ до 2020 года» (в виде внесения изменений в данный нормативно-правовой акт) создаст почву для конкурентной среды (возможности конкурсного отбора предприятий – поставщиков услуг по принципу «лучшее качество за оптимальный ресурс»).

Формалистическая и процедурная незаинтересованность Департамента ЖКХ, поскольку объем работы увеличивается: при внесении соответствующих изменений в Программу, работникам нужно анализировать не только состояние финансовой работы коммунальных предприятий, но и состояние результативности их работы по каждому из утвержденных показателей, систематически проводить и обнародовать мониторинг показателей результативности. Из этого препятствия следует следующее:

- низкий уровень подготовки кадров департамента ЖКХ, их неготовность приспособиться к новым управленческим реалиям и вызовам времени;
- стойкая апатия населения в вопросах, связанных с решением вопросов местного значения. Общая социально-экономическая проблематика вызывает разочарование общества в возможности реальных позитивных преобразований, в личной причастности к принятию любых публичных решений.

Программа развития и реформирования жилищно-коммунального хозяйства города представляет собой стратегию развития города на среднесрочную и долгосрочную перспективы. А стратегия развития должна быть «оцифрована» ключевыми показателями результативности или базовыми индикаторами развития и реформирования жилищно-коммунального хозяйства города, которые бы отражали ход реализации программы.

Опираясь на опыт работы предыдущих исследователей, которая касалась сбора информации, выявлено, что одним из факторов, негативно влияющих на ход реализации программы, является значительный временной разрыв между сбором информации и представлением ее после обработки. Для преодоления выявленного недостатка на этапе осуществления Программы предполагается создать официальный информационный ресурс в сети Интернет по реализации Программы, где размещать базовые индикаторы развития и реформирования жилищно-коммунального хозяйства.

Система информационного обеспечения предполагает постоянное освещение вопросов реформирования жилищно-коммунального хозяйства в средствах массовой информации местного уровня и на телевидении, проведении общественных слушаний по вопросам работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

Для обеспечения процесса управления достижением целей и реализации программных задач предусматривается создание системы эффективной обратной связи (мониторинга), что даст возможность своевременно отслеживать и корректировать отклонения в реализации Программы.

Обратная связь реализуется путем введения системы мониторинга реализации Программы, которая предусматривает разработку системы индикаторов для оценки степени достижения целей.

Мониторинг должен быть направлен на оценку результатов реализации Программы по степени соответствия их ожидаемым последствиям, государственной политике в сфере жилищно-коммунального хозяйства и избранным направлениям достижения главной цели. Он может быть разложенным на три блока:

мониторинг деятельности местных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления в направлении достижения главной цели; мониторинг фактического состояния жилищно-коммунального хозяйства; мониторинг достижения отдельных целей.

Для обеспечения объективности и эффективности мониторинга должна быть разработана и утверждена местными властями система индикаторов, которая должна соответствовать государственной и разрабатываться в соответствии с требованиями закона, но может также иметь и специфические особенности.

В качестве индикаторов реализации Программы выбирают количественные показатели, характеризующие соответствующие цели программы, направления реформирования и развития жилищно-коммунального хозяйства и запланированные результаты. Это обобщенные показатели состояния развития жилищно-коммунальной сферы. Система индикаторов должна содержать как качественные, так и количественные показатели.

Для разработки и оперативного контроля за ходом выполнения Программы реформирования создается городская мониторинговая группа.

Для повышения качества управления программой предлагается использовать так называ-

емый цикл Деминга, который предусматривает обязательные четыре процесса жизненного цикла процесса принятия решений: планирование, исполнение, контроль и корректировка.

Процесс планирования – это процесс принятия программы и утверждения ее на сессии городского совета, процесс выполнения – это процесс непосредственного выполнения программы всеми участниками, процесс контроля – это процесс анализа хода выполнения программы согласно базовым индикатором, в результате которого разрабатываются корректирующие действия (рис.).

Отсутствие надлежащего контроля за ходом выполнения Программы указывает на низкое качество управления, таким образом, процесс контроля является одним из важнейших процессов жизненного цикла Программы. Надо заметить, что программа не является статичным документом, при изменении политических и экономических факторов окружающей среды Программа может быть скорректирована для достижения поставленных целей.

Реализацию программы мониторинга ценовой и тарифной политики предполагается осуществлять посредством использования современных технологий, в частности при помощи информационно-аналитической системы

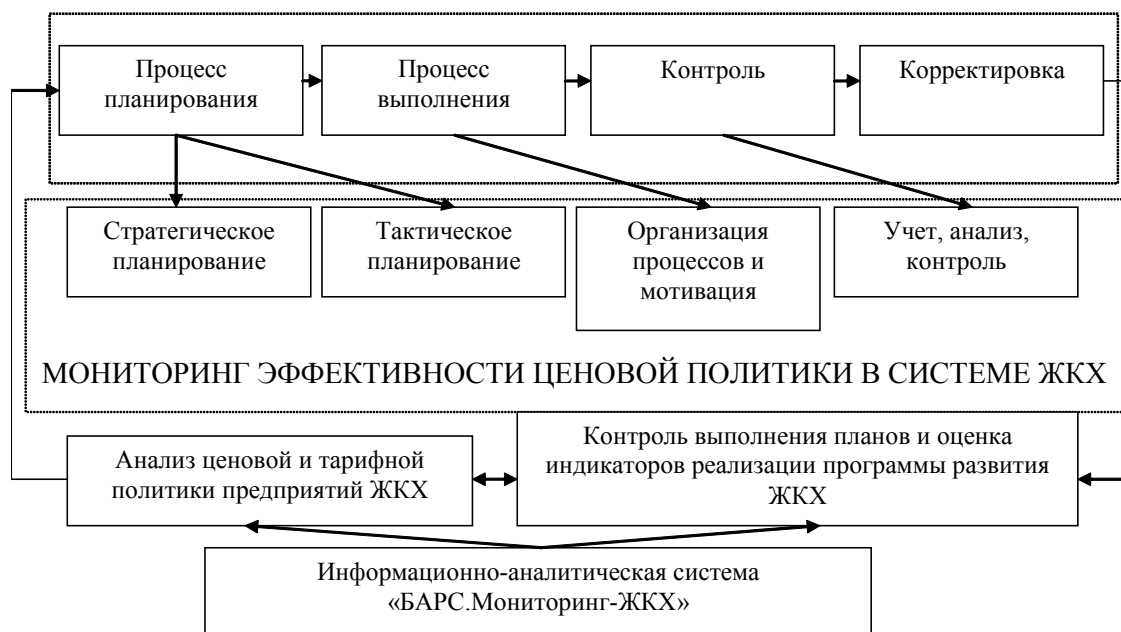


Рисунок. Система мониторинга реализации Программы развития ЖКХ.

Республики Татарстан «БАРС. Мониторинг-ЖКХ» [7].

Информационно-аналитическая система «БАРС. Мониторинг-ЖКХ» предназначена для автоматизации сбора и анализа показателей сферы жилищно-коммунального хозяйства в субъектах и органах муниципальной власти. Она позволяет через Интернет вести отчетность в разрезе каждого жилищно-коммунального хозяйства и формировать общую отчетность согласно законодательству и особенностям региональной политики.

В рамках модернизации системы образования перед каждым хозяйствующим субъектом поставлены следующие цели:

- комплексное решение проблем функционирования и развития жилищной сферы;
- выявление ветхих объектов на основании мониторинга технического состояния объектов ЖКХ;
- оценка качества жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых организациями коммунального комплекса;
- контроль эффективности кадровой политики;
- удовлетворение потребности населения в качестве жилищно-коммунальных услуг.

Система «БАРС. Мониторинг-ЖКХ» обеспечивает достижение указанных целей путем решения следующих задач:

- комплексная автоматизация сбора, анализа, консолидации статистической отчетности с обеспечением единого информационного, методологического и правового пространства для всех подведомственных учреждений;
- оперативный мониторинг выполнения работ по сдаче отчетности;
- подача информации в графическом виде – в форме графиков, диаграмм;
- предоставление обобщенной оперативной информации для первых лиц ведомства;
- обеспечение возможности контроля реализации государственных и региональных нормативно-правовых актов;
- предоставление публичной информации на открытом портале ведомства.

«БАРС. Мониторинг-ЖКХ» позволяет собирать широкий спектр показателей. В частности,

на основании мониторинга технического состояния объектов можно выявлять ветхие дома, эффективно планировать их ремонт, учитывать нюансы работы в зимних условиях. Кроме того, с помощью решения можно отслеживать динамику изменения тарифов на жилищно-коммунальные услуги в разрезе энергетических ресурсов, рассчитывать фактическую потребность в средствах областного бюджета на возмещение убытков, возникающих в результате государственного регулирования тарифов на холодную воду, водоотведение и другие ресурсы для нужд населения, проводить анализ результативности мер, предпринятых для погашения задолженности, оценивать качество жилищно-коммунальных услуг.

Вывод

Социально-экономические изменения, происходящие в сфере жилищно-коммунального хозяйства, становление новых форм хозяйствования требует коренного изменения стиля и методов управления в отрасли. Научная организация управления предполагает тщательный учет фактически сложившейся экономической ситуации, особенностей функционирования предприятий отрасли, особенностей социально-экономических условий в регионе, городе и других факторов.

Одним из элементов решения указанной проблемы является создание функционирующей на постоянной основе системы мониторинга жилищно-коммунального хозяйства в рамках социально-экономического мониторинга. Однако ее создание стало возможным лишь сейчас – в условиях широкого внедрения в практику управления современных средств вычислительной техники и информационных технологий.

Важнейшей проблемой, тесно сопряженной с проблемами формирования мониторинговых систем, является проблема разработки и научного обоснования социальных стандартов, норм и нормативов качества жизни населения, которые должны служить основой для проведения оценочных работ в ходе мониторинга.

Литература

1. Конституція України [Текст]: офіц. текст: [прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. із змінами, внесеними Законом України від 8 грудня 2004 р.: станом на 1 січ. 2006 р.]. – К.: Мін-во Юстиції України, 2006. – 124 с. – ISBN 966-7630-14-5.
2. Про державне прогнозування та розроблення програм економічного і соціального розвитку України [Текст]: Закон України від 23 березня 2000 р. № 1602-III // Відомості Верховної Ради України. 2000. № 25. С. 442–449.
3. Логвиненко, В. І. Державне управління функціонуванням і розвитком ЖКГ в Україні [Текст]: монографія / В. І. Логвиненко; Під заг. ред. В. В. Дорофійенка. – Донецьк: СПД Купріянов В. С., 2009. – 488 с.
4. Саак, А. Э. Информационные технологии управления [Текст]: Учебник для вузов / А. Э. Саак, Е. В. Пахомов, В. Н. Тюшняков. – СПб.: Питер, 2012. – 320 с.
5. Про житлово-комунальні послуги [Текст]: Закон України від 24.06.2004 р. № 1875-IV // Відомості Верховної Ради України. 2004. № 47. С. 1899–1914.
6. Борода, М. І. Реформа ЖКХ: пути к эффективности и социальной справедливости [Текст] / М. І. Борода. – К.: Знання, 2009. – 256 с.
7. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 роки [Текст]: Закон України від 09.01.2007 № 537-V // Офіційний вісник України. 2007. № 8. С. 9–18.
8. Житловий кодекс Української РСР [Електронний ресурс]: Кодекс від 30 червня 1983 р. 5465-X // Верховна Рада України: офіційний веб-портал. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5464-10>.
9. Бюджетний кодекс України [Текст]. Науково-практичний коментар: станом на 1 берез. 2011 р. / за ред. д-ра юрид. наук, проф. Л. К. Воронової, д-ра юрид. наук, проф. М. П. Кучерявенка; Нац. акад. прав. наук України, НДІ держ. буд-ва та місц. самоврядування НАПрН України. – Х.: Право, 2011. – 606 с.
10. Габдрахманов, Н. К. Разработка и внедрение Медико-демографической геоинформационной системы Республики Татарстан [Текст] / Н. К. Габдрахманов // *ArcReview*. 2012. № 1[60]. С. 6–7.
11. Стражников, А. М. Система контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства [Текст] / А. М. Стражников // *Доркомстрой*. 2006. № 7. С. 22–26.
12. Основы организации и управления жилищно-коммунальным комплексом [Текст]: учебно-практическое пособие / Под ред. П. Г. Грабового. – М.: АСВ, 2004. – 528 с. – ISBN 5902786029.
13. Чернышов, Л. Н. Обоснование концепции энергосбережения в жилищно-коммунальном хозяйстве [Текст] / Л. Н. Чернышов, И. Л. Пичугин //

References

1. Organic Law of Ukraine: official text: adopted on the fifth session of Verkhovna Rada of Ukraine on the 28th of June in 1996 with changes, originated by Law of Ukraine dated back to the 8th of December of 2004: State on the first of January, 2006. Kyiv: Ministry of Justice, 2006. 124 p. ISBN 966-7630-14-5. (in Ukrainian)
2. Law of Ukraine No. 1602-III dated back to March 23, 2000 «On State Forecasting and Elaboration of Ukraine's Economic and Social Development Programs». In: *Register of the Parliament of Ukraine*, 2000, Number 25, pp. 442–449. (in Ukrainian)
3. Logvynenko, V. I.; Edited by Dorofienko, V. V. Government control of operation and development of housing and utility sector in Ukraine. Monograph. Donetsk: SPD Kupriianov V. S., 2009. 488 p. (in Ukrainian)
4. Saak, A. E.; Pahomov, E. V.; Tiushniakov, V. N. Management Information Technologies: college-level textbook. St. Petersburg: Peter, 2012. 320 p. (in Russian)
5. The Law of Ukraine dated back to June, 24th, 2004 No. 1875-IV «On public utilities». In: *Register of the Parliament of Ukraine*, 2004, Number 47, pp. 1899–1914. (in Ukrainian)
6. Boroda, M. I. Communal services reform: the ways of efficiency and social justice. Kyiv: Znannia, 2009. 256 p. (in Russian)
7. Law of Ukraine No. 537-V dated back to January, 9, 2007 «On the Basic Principles for the Development of an Information-Oriented Society in Ukraine for 2007–2015». In: *Official Bulletin of Ukraine*, 2007, No. 8, pp. 9–18. (in Ukrainian)
8. Code No. 5465-X dated back to June 30, 1983 «Housing code of Ukraine». Accessed at: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/5464-10>. (in Ukrainian)
9. Voronova, L. K.; Kucheriavenko, M. P.; National Academy of legal sciences of Ukraine, NSI of state construction and local self-government of Ukraine. Budget Code of Ukraine. Scientific practical commentary: condition, March, the 1st, 2011. Kharkiv: Right, 2011. 606 p. (in Ukrainian)
10. Gabdrakhmanov, N. K. Working out and introduction of medical-demographic geo-information system of Republic of Tatarstan. In: *ArcReview*, 2012, No. 1[60], pp. 6–7. (in Russian)
11. Strazhnikov, A. M. Control system in the field of housing and utilities sector. In: *Dorkomstroi*, 2006, No. 7, pp. 22–26. (in Russian)
12. Grabovyi, P. G. (Ed.). Fundamental concepts of organization and management of housing and utility complex: educational and practical guide. Moscow: ASV, 2004. 528 p. ISBN 5902786029. (in Russian)
13. Chernyshov, L. N.; Pichugin, I. L. Conceptual baseline of energy saving in housing and utilities sector. In: *Civil engineering and reconstruction*, 2010, No. 6 (32), pp. 57–65. (in Russian)

Строительство и реконструкция. 2010. № 6 (32).
С. 57–65.

Козлова Людмила Вікторівна – к. е. н., асистент кафедри економіки підприємств Донбаської національної академії будівництва і архітектури. Наукові інтереси: соціально-економічний розвиток регіону.

Козлова Людмила Викторовна – к. э. н., ассистент кафедры экономики предприятий Донбасской национальной академии строительства и архитектуры. Научные интересы: социально-экономическое развитие региона.

Kozlova Liudmila – Ph.D., Assistant, Business Economics Department, Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture. Scientific interests: the socio-economic development of the region.