

## СИСТЕМНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

*У статті розглянуто доцільність і обґрунтовано необхідність формування системи організаційно-економічного забезпечення та регулювання житлово-комунального обслуговування населення як сукупності підсистем та елементів ринкового середовища. Досліджено особливості функціонування складових елементів системи територіальної організації життєзабезпечення людей у тісній взаємодії з економічними, екологічними, соціокультурними та іншими інституціями територіальної спільноти з метою забезпечення збалансованого і сталого розвитку галузі.*

*In the article necessity of forming of the system of the organizationally-economic providing and adjusting of housing-and- municipal service of the population is considered as aggregate of subsystems and elements of market environment. The features of functioning of component elements of the system of territorial organization of life-support of people are explored in close co-operation with economic, ecological, sociocultural and other institution of territorial association with the purpose of providing of the steady development of industry balanced and are expedience and proved.*

*Ключові слова: житлово-комунальне обслуговування населення, організаційно-економічного забезпечення комфортності середовища проживання, соціально-економічний розвиток.*

*Key words: housing-and-municipal service of the population, organizationally-economic providing, comfort of living environment, social-economic development.*

### АКТУАЛЬНІСТЬ ПРОБЛЕМИ

Станом житлово-комунального обслуговування населення (надалі за текстом — ЖКОН) як найбільш наближеною до людей сферою діяльності в Україні незадоволені більшість споживачів послуг, що свідчить про необхідність комплексного вдосконалення усіх його ланок. Застарілі технології, низька якість обслуговування, зношений житловий фонд та технічні засоби, невідпрацьована система регулювання взаємодії суб'єктів цього ринку, обмеженість коштів і невизначеність відносин власності визначають необхідність пошуку нетрадиційних шляхів вирішення цих проблем, інтенсифікації інноваційного процесу в галузі, підвищення рівня відповідальності усіх ланок управління цією сферою діяльності. У зв'язку з недотриманням принципу профілактичності проблема інтенсифікації організаційно-економічного забезпечення у ЖКОН набула особливої актуальності. Важливість досліджуваної тематики особливо зростає сьогодні, коли, незважаючи на теоретичні розробки в контексті загальнодержавних та регіональних програм, відсутні практичні заходи, несвоєчасність яких може перешкоджати ефективному розвитку економіки загалом.

### АНАЛІЗ ОСТАННІХ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Вивченням проблеми та розробленням заходів для ефективного надання житлово-комунальних послуг займалися такі відомі науковці та теоретики, як В. Кривуцький, О. Кузьмін, Манцевич, О. Островська, Й. Петрович, В. Полунянов, В. Солодкий, М. Хвесик, Л. Чернишов, К. Щеглов та інші. Разом з тим, необхідно зазначити, що питання організаційно-економічного забезпечення ефективності житлово-комунального обслуговування недостатньо розроблені та неоднозначно трактуються в науковій літературі. Майже не досліджено цю проблематику з погляду забезпечення інтересів споживачів, недостатньо усвідомлено важливість соціальної функції у трансформаційних процесах цієї галузі. Необхідність поглибленого наукового розроблення зазначених проблем зумовила наукову актуальність і вибір теми, визначила мету і задачі дисертаційної роботи.

Метою статті є вдосконалення системи організаційно-економічного забезпечення житлово-комунального обслуговування населення за такими векторами, як розділення повноважень, відповідальність суб'єктів господарювання, участь громади у визначенні пріоритетів діяльності, встановлення показників оцінки та контролю результатів.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Згідно з українським законодавством, діяльність підприємств житлово-комунального обслуговування населення (ЖКОН) належить до так званого "некомерційного господарювання", що визначається як "самостійна систематична господарська діяльність, спрямована на досягнення економічних, соціальних та інших результатів, без мети одержання прибутку" [1, с. 52]. Треба зазначити недостатньо чітке окреслення визначення поняття "некомерційна господарська діяльність" стосовно її результатів, принципів, методів й ринкового інструментарію, які можуть застосовуватись підприємством для її реалізації. Насамперед, це стосується такої тези, як "забороняється підприємництво", яке відразу викликає запитання: чи це стосується пошуку найефективніших засобів надання послуг, підвищення їх якості, зниження собівартості тощо. Крім того, недостатньо зрозуміле й змістовне наповнення слів "...досягнення економічних, соціальних та інших результатів" стосовно нарощування повноти власне, соціальної складової у діяльності цих підприємств. Поза межами цього визначення залишилися й питання розвитку можливостей створення для замовника "найбільшої споживчої цінності", розширення номенклатури та поглиблення сутності послуг тощо, при цьому п.2 ст. 13 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" [1] встановлено, що "Примірні переліки житлово-комунальних послуг та їх склад залежно від функціонального призначення визначаються центральним органом виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства". Отже, ігнорується право громадян визначати склад робіт, які виконує підприємство, що існує за рахунок коштів, сплачених громадянами у вигляді квартплати. В той же

час, як показує аналіз нормативно-правової бази щодо житлово-комунальних послуг, не визначеними залишилися питання соціально-ринкових аспектів взаємодії громадян, комунальних підприємств, органів місцевого самоврядування та державної влади, а також ролі самоорганізації громадян у вирішенні проблем підвищення рівня ЖКОН. Проте найважливішою проблемою підвищення рівня обслуговування населення в Україні є подолання певної невизначеності з соціальною спрямованістю розвитку цього виду діяльності у законодавчому полі та політиці уряду України. Треба зазначити, що соціальні аспекти діяльності бізнесу викликали зацікавлення ще у XIX ст. (Р. Оуен (1771—1856), але були чітко сформовані лише у вигляді рамкових умов економічного ринкового порядку з соціальною компонентою (Л. Ерхард, 1897—1977), який задекларував, що "підприємницька ініціатива повинна бути скерована по правильному в економічному і соціальному відношенні шляху..". Тоді було визначено три найважливіші рамкові умови соціальної ринкової економіки: невтручання держави у ринкові процеси; тарифне договірне право і соціальна мережа; контроль і забезпечення конкуренції [3, с. 73].

Соціальне ринкове господарство розглядається авторами концепції як "третій шлях", який пролягає між необуздатим, позбавленим цілеспрямованого порядку ринковим капіталізмом XIX — початку XX ст; у тому вигляді, у якому він розвивався в більшості західних країн, і тоталітарною адміністративною економікою, впровадженою в країнах соціалістичного табору, як шлях, що веде до вільного, економічно ефективного, стабільного порядку у суспільстві й економіці [4].

Економіко-політична концепція соціального ринкового господарства скерована на синтез гарантованої правовою державою свободи, економічної свободи та ідеалів соціальної держави, пов'язані з соціальною захищеністю і соціальною справедливістю. Поєднання цілей — свобода і справедливість — знаходить своє відображення у понятті "соціально-ринкового господарства". Таку концепцію економіки було реалізовано вперше у Німеччині, що сприяло відновленню її з руїн і перетворення на процвітаючу країну. У ній комфортно і соціально захищеною почувається кожна людина, яка дотримується встановленого в країні економічного порядку. При цьому, як вказано вище, дотримання соціальної сутності ринкового господарювання забезпечується дією трьох наступних рамкових умов:

- державним регулюванням ринкових процесів;
- тарифним договірним правом і комплексом взаємозв'язаних ланок соціального захисту;
- жорстким контролем дотримання "правил гри" всіма учасниками ринкового процесу і забезпечення рівноправних можливостей конкуренції.

Успіху в розвитку країни було досягнуто саме за рахунок чіткого регламентування та дотримання рамкових правил і умов концепції соціальної ринкової економіки, а також встановлених нею високих соціальних стандартів як декларованої суспільством ідеології життя. Можна вважати, що встановлення високих соціальних стандартів у розвинених країнах стало плановим підходом до розв'язання проблем суспільства.

На наш погляд, негативна різниця у концептуальних підходах очевидна і не на користь вітчизняного споживача послуг.

На відміну від мінімальних норм, стандарт орієнтує на гарантію високого або, щонайменше, задовільного рівня послуг, соціального забезпечення, достойного життя, який органи державної влади, місцевого самоврядування, керівництво комунальних підприємств і служб зобов'язані забезпечувати громадянам у кожний момент часу — квартал, року, п'яти років тощо. Основним критерієм оцінки ефективності дій влади, органів самоврядування повинно стати дотримання термінів виходу на рівень встановлених соціальних стандартів. Це завдання повинно визначати зміст місії та цілей діяльності підприємств комунальної сфери. У зв'язку з цим потрібно уточнити недостатньо чітко визначені в Господарському Кодексі України

поняття соціальних результатів діяльності некомерційних організаційних формувань та суб'єктів державного і комунального секторів економіки.

У науковій інтерпретації термін "соціальний" означає [5, с. 143]:

— що ринкове господарство у зв'язку зі своєю економічною ефективністю, завдяки тому, що воно створює передумови "добробуту для всіх" і надає ті економічні свободи, які обмежуються лише рамками недоторканості прав третіх осіб, має соціальний характер;

— що ринкове господарство повинно обмежуватись там, де воно приводить до соціально небажаних результатів, які не відповідають ціннісним уявленням суспільства і, отже, не є достатньо соціальними.

Тому поняття "соціально-ринкове господарство" визнається як ідея політичного упорядкування для об'єднання суспільства, побудованого на конкуренції, приватній ініціативі з соціальним прогресом, який і забезпечується продуктивністю ринкової економіки.

Для повнішого розуміння сутності соціально-ринкового господарства, його змісту і можливостей розв'язування майбутніх проблем істотним вважається те, що його розуміють як зв'язану фундаментальними цінностями соціальну технологію, система цілей якої відкрита для можливих змін, скеровану на вільний розвиток, самовизначення та особисту відповідальність. Це передбачає взаємопогодженість індивідуальних ринкових планів, можливість економічної координації тими, кого безпосередньо зачіпає результат, існування однакових для всіх умов конкуренції, яку забезпечує економічний порядок. При цьому основною умовою функціонування системи є повага до людини. Вважають, що тільки вимоги моралі і людяності та державної мудрості визначають необхідність пристосування економічної політики до людини, а не навпаки.

Досвід розвинених країн з реалізації концепції соціальної ринкової економіки засвідчує, що чим краще обґрунтовані і деталізовані цілі господарювання і засоби їх досягнення, регламенти і процедури дій усіх ланок процесу, тим кращих показників досягає країна. Так, концепцією соціально-ринкового господарювання в Німеччині задекларовано і деталізовано такі цілі:

— досягнення максимально високого добробуту населення завдяки:

- а) встановленню порядку конкуренції; б) цілеспрямованій політиці забезпечення економічної свободи; в) забезпечення повної зайнятості, виходячи насамперед з соціальних мотивів; г) забезпечення свободи зовнішньої торгівлі і використання міжнародного поділу праці;

— забезпечення економічної ефективності і соціально справедливої грошової системи, особливо "забезпечення стабільності цін завдяки: а) існуванню незалежного державного емісійного банку; б) "стабільності" державного бюджету; в) вирівнюванню платіжного балансу і рівноваги у зовнішній торгівлі;

— соціальна забезпеченість, соціальна справедливість і соціальний прогрес, насамперед захист родини, справедливий розподіл доходів і майна за рахунок: а) досягнення максимального рівня соціального продукту як економічної основи соціальної захищеності; б) створення порядку реалізації, конкуренції, тому що вона мінімізує соціальну несправедливість і одночасно сприяє соціальному прогресу; в) державного регулювання початкового розподілу доходів і майна у формі виплати соціальної допомоги, пенсій і компенсацій, доплат за житло, дотацій, заходів сприяння утворення власності і майна тощо, при цьому соціально-політичне регулювання повинно якнайменше обмежувати самостійність окремих осіб і соціальних груп, свободу і готовність до діяльності окремого індивіда і працездатність економіки.

Як видно з наведеного опису цілей соціального ринкового господарювання, у Німеччині найбільш значимо представлені соціально спрямовані цілі, які в українській державній еко-

номічній політиці представлена значно скромніше, а фактична реалізація лише у останній рік набула очевидних соціально орієнтованих тенденцій. Потрібно зазначити, що розгляд сукупності цілей, яких намагається досягти соціальне ринкове господарство навіть у такому досить загальному вигляді, дасть змогу значно детальніше регламентувати зміст понять "...економічних, соціальних та інших результатів" некомерційної діяльності суб'єктів комунальної сфери, ніж це викладено у Господарському Кодексі України. Крім того, на основі концептуальних положень соціальної ринкової економіки можна розробити концепцію соціального ринкового підприємства комунального обслуговування населення, а також методичні підходи до обґрунтування цілей діяльності, показників і критеріїв ефективності, організаційно-економічного механізму їх забезпечення в Україні.

Важливого значення для України у зв'язку з європейськими інтеграційними устремліннями набуває питання переходу від мінімальних норм житлово-комунального обслуговування до поширених у розвинених країнах соціальних стандартів. Розроблення в Україні Соціального кодексу вже у найближчому майбутньому актуалізує необхідність прискорення розробки методичних питань техніко-економічного обґрунтування норм соціальних стандартів і можливостей та часових аспектів заміни ними мінімальних норм житлово-комунального обслуговування, передбачених чинним законодавством. Необхідно також розробити рамкові умови функціонування соціально-ринкових підприємств з чітким регламентуванням взаємодії державного регулювання, тарифного договірності права і соціальних нормативів, а також контролю за дотриманням правил і забезпеченням конкуренції та розвитку принципів самоврядності і самоорганізації населення за місцем проживання.

Сучасний стан процесу організаційно-економічного забезпечення житлово-комунального обслуговування наведено на рис. 1. Домогосподарствам надаються житлово-комунальні послуги декількома комунальними підприємствами, за що споживачі сплачують їхню вартість.

Особливістю надання житлово-комунальних послуг є те, що вони поділяються на регулярні (освітлення, водовідведення, газопостачання, прибирання території тощо) та нерегулярні (встановлення та перевірка лічильника, дозвіл на переобладнання мереж, довідка про склад сім'ї тощо). Ця система могла б існувати і надалі, якщо б житлово-комунальні послуги (регулярні та нерегулярні) надавалися якісно, у зручний для споживача час та способом, оплачувалися б споживачем після їхнього фактичного отримання, а не наперед.

За умови дотримання принципів розділення функцій замовлення, приймання, надання послуг та їхньої оплати забезпечується участь замовника в процесі надання і приймання послуги, залучення незалежної експертизи для оцінки якості виконання замовлення і, найголовніше, визначення виконавця на конкурентних засадах на основі обґрунтованих критеріїв ефективності. Наприклад, для виконавців послуг, що потребують термінового виконання, можуть бути запропоновані два критерії: мінімальне очікування в часі ремонтника і мінімальна вартість послуги [6].

Для цього необхідно частину обов'язків ЖКП, які мають розмити і частково суперечливу структуру складових елементів і функцій, передати у соціально-ринкові центри житлово-комунального обслуговування населення. В загальному вигляді структуру такого Центру показано на рис. 2 на основі чітко сформульованих критеріїв з посиленням функцій координації у питаннях соціального обслуговування та допомоги населенню.

З метою підвищення ефективності діяльності ЖКОН доцільно наділити цей Центр функціями, наведеними на рис. 2. Такі функції, як виконання робіт з утримання житлового фонду та реєстрація та облік громадян за місцем проживання, залишити в компетенції ЖКП. Це зумовлено тим, що певні види діяльності (наприклад, ведення військового обліку громадян, формування виборчих списків, отримання довідок про склад сім'ї тощо), які граничать з державними функціями і потребами, зручніше

зосередити в ЖКП, які виконували їх порівняно добре.

Соціально-ринковий центр житлово-комунального обслуговування населення має стати організацією, з допомогою якої люди отримують змогу якнайкраще досягти своїх цілей стосовно утримання житла для забезпечення потреб у проживанні, отримання безпечного і здорового середовища для відпочинку, виховання підростаючого покоління. Для цього сама структура Центру повинна забезпечувати умови для стимулювання нових потреб мешканців і нових функцій з надання та покращання якості послуг, їх здешевлення, зниження ресурсо- та енергоспоживання. Першочергово в статуті такого центру повинні бути зазначені такі функції, як максимальне задоволення потреб мешканців щодо створення комфортних, безпечних умов для проживання, відпочинку, зростання дітей; своєчасне забезпечення всіх категорій населення якісним житлово-комунальним обслуговуванням за обґрунтованих низьких витрат. На жаль, такі соціально-гуманітарні та інші функції, а також зниження енергоспоживання, впровадження нових технологій, скорочення витрат взагалі не були зазначені в сучасних статутних документах ЖКП, що свідчить про причини дійсного стану ЖКОН та відношення ЖКП до своїх мешканців — замовників.

Економічна ситуація, яка склалась в Україні, й, насамперед, значний спад платоспроможності населення змусили комунальні підприємства відмовитись від єдиної системи, що існувала, сплати за житлово-комунальні послуги через житлово-експлуатаційні організації (колишні ЖЕКи). Внаслідок цього комунальні підприємства перейшли на прямі розрахунки з населенням.

Проте існуюча система збирання платежів за житлово-комунальні послуги є вкрай недосконалою. До її недоліків належать такі:

- кожне житлово-комунальне підприємство змушене витрачати кошти на друк та розповсюдження квитанцій за сплату житлово-комунальних послуг;

- необхідність утримання на кожному житлово-комунальному підприємстві 10—20 операторів та технічних засобів обробки квитанцій;

- створення кожним житлово-комунальним підприємством своєї бази даних платників та її самостійне введення обмежує доступ до неї споживачів та оцінює об'єктивності нарахування плати за житлово-комунальні послуги, а також затягує процедуру змін через помилки в квитанціях [3].

У цьому Центрі повинна бути створена електронна база даних за кожним будинком і за кожною квартирою, в якій детально має бути описано стан квартири та будинку загалом, наявність приладів обліку житлово-комунальних послуг, графік проведення профілактичних ремонтів, виконавці та обсяги виконаних ремонтних робіт, гарантійний термін тощо. Контрактні відносини повинні ґрунтуватися на надійній інформаційній основі, яка б забезпечила потреби управління в нормативно-методичній і фактографічній інформації, даних персоналізованого обліку взаємодіючих фізичних та юридичних осіб, показників субвенцій, субсидій, витрат ресурсів, оцінок культури обслуговування тощо.

У зв'язку з цим пропонується створити структуру інформаційної бази даних управління діяльністю суб'єктів ЖКОН, яка повинна містити інформаційні ресурси паспортизації квартир, будинків, прибудинкових територій, реєстрації фізичних осіб та підприємницьких структур, внутрішніх інженерних мереж, відомих будинків і квартир, приладів обліку газу, тепла, гарячої і холодної води, стану розрахунків за послуги, обсяги наданих послуг по квартирах, будинках, характеристики підвальних приміщень, обсяги і розподіл субсидій, пільговиків тощо. Це дасть змогу по-новому організувати грошові потоки, використати залишкові цільові кошти, провести диференціацію квартирних власників за обсягом і асортиментом потрібних послуг, виявити розбіжності у показах приладів обліку ресурсів, накопичувати інформацію про якість виконання послуг підприємствами і окремими виконавцями, за-

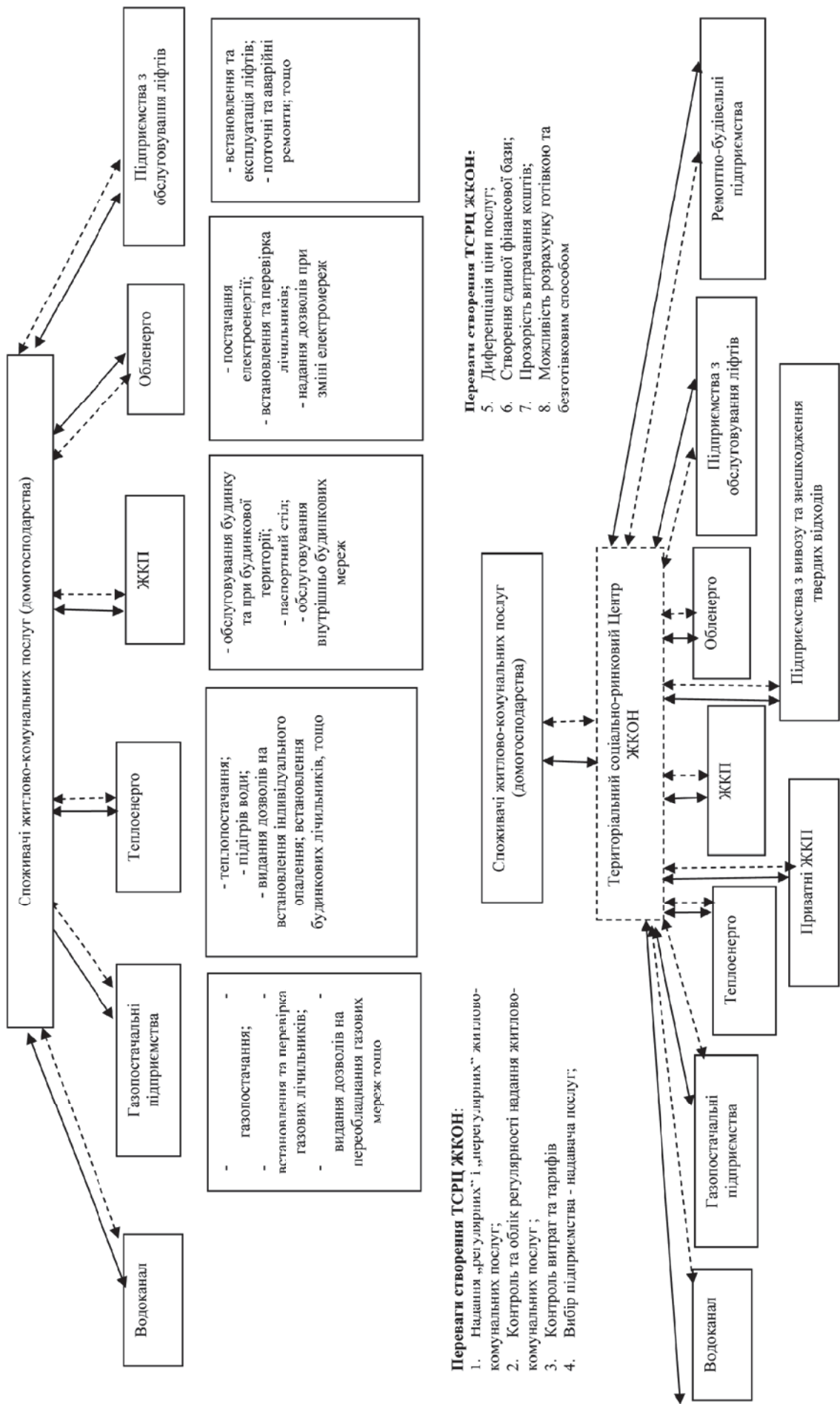


Рис. 1. Існуюча і проектна система організаційно-економічного забезпечення житлово-комунального обслуговування населення



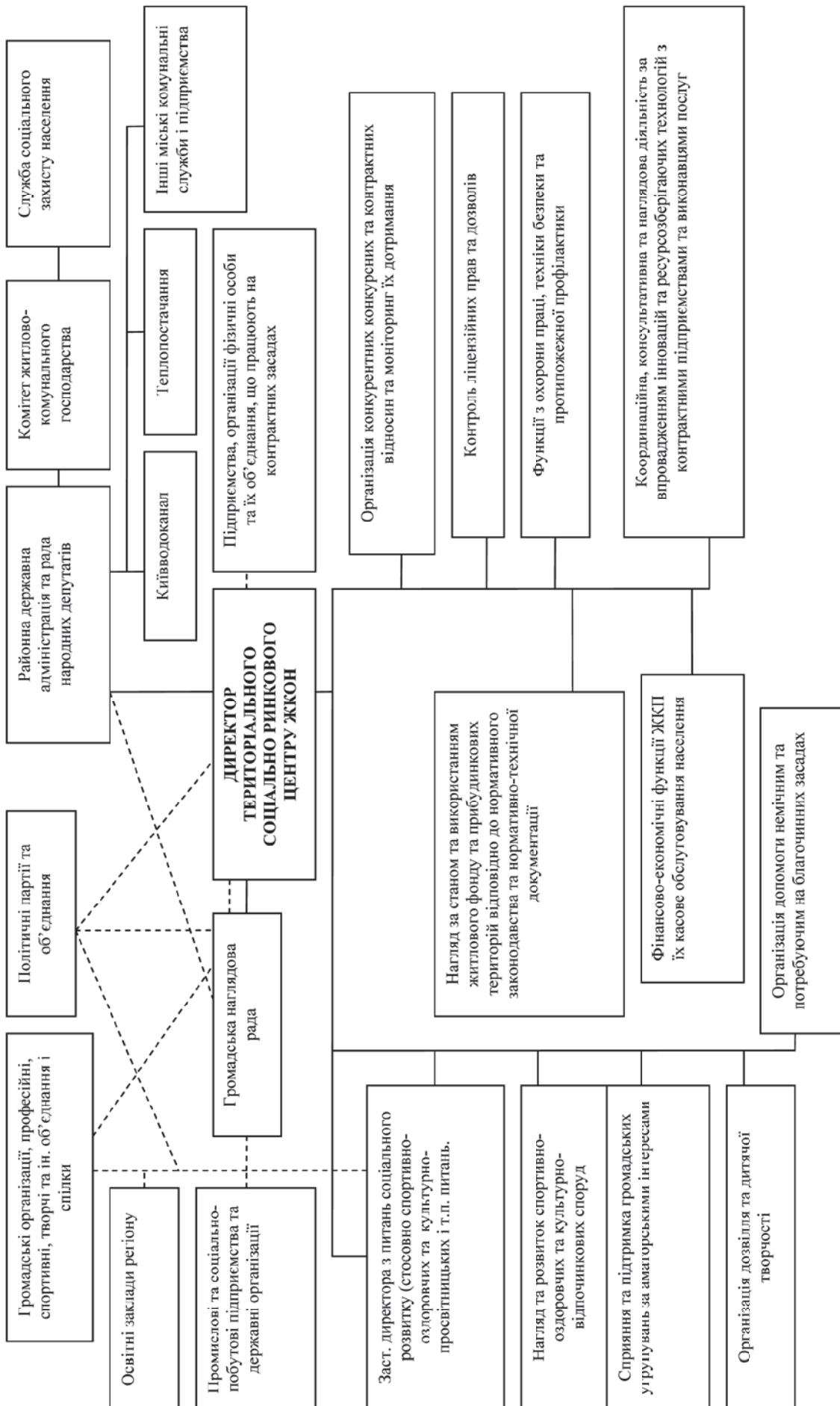


Рис. 2. Організаційно-функціональна структура функціонування територіального соціально-ринкового центру

безпечити обґрунтований вибір їх для укладення угод, створити систему моніторингу та обліку малозабезпечених сімей і потребуючих соціальної та іншої допомоги громадян.

Особливістю і перевагою запропонованої принципової схеми побудови структури управління процесом надання житлово-комунальних послуг і розширення змістовного наповнення цього процесу є її відповідність до сучасних поглядів щодо забезпечення стабільного соціального і економічного розвитку на основі духовно-екологічного менеджменту і особистісного інтелектуально-духовного потенціалу кожного члена громади [4]. Для нагляду, контролю та виявлення відхилень від норм і регламентів з управління і експлуатації житла, витрачання коштів та дотримання умов контрактів доцільно сформувати громадську наглядову раду, яка би функціонувала при кожному Центрі. Для цього не потрібне спеціальне законодавче забезпечення, а лише дозвіл місцевого органу влади, який є засновником ЖКП.

Основним завданням громадської наглядової ради повинен бути контроль за реалізацією стратегії розвитку підприємства, котру має запропонувати претендент конкурсу на посаду виконавчого директора Центра. Розроблену програму, яку погоджують з наглядовою радою, затверджує районна або міська адміністрація чи орган місцевого самоврядування (засновник Центра). Громадська наглядова рада формується районною або міською чи сільською радою для кожного Центра із числа осіб, яких пропонують громадські та суспільно-політичні організації.

Громадська наглядова рада (у кількості 15 осіб), складатиметься із відомих людей, які проживають на території району, (що відноситься до певного ЖКП): вчителів, лікарів, бізнесменів, юристів, працівників підприємств і представників владних структур, заслужених пенсіонерів, військовослужбовців тощо. Передбачається ротація третини її складу з метою належного функціонування цієї ради кожні три роки.

Як дорадчий орган вона повинна володіти правом "вето" на реалізацію окремих спірних дій дирекції до прийняття спільного рішення зі неузгоджених питань районної адміністрації чи радою за участю громадської районної ради.

До основних функцій наглядової ради можна віднести:

- надання консультацій населенню, довідкової інформації з питань самоорганізації та самоврядування;
- здійснення контролю та нагляду за ефективною діяльністю ЖКП, використанням та розподілом ними коштів, майна, матеріалів, надання якісних робіт та послуг, своєчасним укладенням угод та залученням відповідних виконавців; надання юридичної допомоги при захисті прав та інтересів громадян в процесі житлово-комунального обслуговування (стосовно правомірності дій працівників ЖКП, організацій, що поставляють або виробляють послуги, під час ведення судових справ, пов'язаних з житлово-комунальним обслуговуванням); виявлення причин виникнення збоїв під час надання послуг та дотримання термінів їх усунення, необґрунтованості цін і платежів;
- участь цих рад у розробленні стратегії розвитку та програми дій з планування та регулювання питань житлово-комунального обслуговування на регіональному рівні.

Наглядова рада працює на громадських засадах. Для залучення нею експертів, спеціалістів, адвокатів передбачається створити відповідний фонд за рахунок органів самоврядування, спонсорських коштів підприємств і заможних громадян району. Ці порівняно невеликі кошти дадуть змогу споживачеві отримати значні переваги та матеріально забезпечити діяльність даної структури.

Пріоритетне місце серед функцій Центру повинні займати обов'язки з створення конкурентного ринку послуг на основі сприятливих для жителів критеріїв ефективності, виникнення і забезпечення функціонування суспільно корисних об'єднань громадян (особливо молоді) оздоровчо-спортивного, культурно-краєзнавчого, екологічно-захисного, професійно-навчального, харитативного характеру. Для цього у статуті Центру декларують обов'язки з координації цієї діяльності, а в структурі передбачають відповідні посади. Крім того, самою структурою

повинні ініціюватись ідеї розвитку форм участі громадськості у експертизі цілеспрямованості та ефективності окремих функцій, громадських об'єднань, нових ініціатив з метою оцінки стану та підвищення конкурентноспроможності, виявлення можливих вигідніших альтернативних рішень, а також пошуку засобів для реалізації цілей соціального розвитку цієї сфери у районі діяльності центру. Це дасть змогу по-новому розглядати проблеми забезпечення пріоритету профілактичності не тільки як фактора стабільності функціонування системи ЖКОН, але й створення середовища проживання, сприятливого для здорового способу життя і виховання молодого покоління.

Розгляд потреб в обслуговуванні територіальної спільноти людей з соціального погляду свідчить про очевидну невідповідність до них задекларованої Законом України "Про житлово-комунальні послуги" місії підприємств ЖКОН. Можливості соціальних служб місцевого самоврядування поки що також "не дотягуються" до потреб окремих недоглянутих та немісних. Не розвиваються можливості організованого надання населенню послуг з внутрішнього облаштування житла, короткострокового догляду за немісними членами родин. Не організовано і позашкільне дозвілля дітей і підлітків, проведено ними часу у період канікул за місцем проживання.

## ВИСНОВОК

Таким чином, вдосконалення організаційно-економічного забезпечення житлово-комунального обслуговування населення може відбутися лише на конкурсних засадах за широкої участі громадськості у ньому та із застосуванням механізмів, які ґрунтуються на мотивації особистісної ініціативи, толерантності взаємовідносин всіх учасників процесу та інноваційному розвитку. До основних проблем, що гальмують інноваційний процес в житлово-комунальному обслуговуванні населення, належать: відсутність достатньо чітко окреслених правових, економічних та моральних засад взаємодії замовників та виконавців послуг, ефективного механізму регулювання взаємовідносин владних, громадських та особистісних чинників. Це породжує нестачу належних стимулів в комунальних підприємствах щодо підвищення якості послуг, оновлення обладнання і технології для виробництва і здешевлення комунальних послуг. Вимагають впровадження прогресивні форми участі громадськості у розвитку цієї сфери, розширенні асортименту послуг, особливо з ресурсозбережень, нові підходи до встановлення цивілізованих взаємовідносин всіх учасників процесу, що дало б змогу підвищити якість житлово-комунальних послуг, зменшити їх собівартість, зробити умови проживання більш привабливішими.

## Література:

1. Закон України "Про житлово-комунальні послуги" Постанова ВР України. від 1996.10.30, № 448/96-ВР: [Електронний ресурс]. — Режим доступу до докум.: [http // www.zakon.gov.ua](http://www.zakon.gov.ua).
  2. Манцевич Ю.М. Житло: проблеми та перспективи / Ю.М. Манцевич. — Донець: ІЗП НАН України, 2008. — 360 с.
  3. Островська О.А. Реформування житлово-комунального господарства у подоланні кризи / О.А. Островська / / Формування ринкових відносин в Україні. — №3(58). — 2006. — С. 72—75.
  4. Полуянов В. Реформа жилищно-комунального господарства в світ теорії економічних систем Гэлбрейта / В. Полуянов, К. Щеглов // Економіст. — 2004. — № 4. — С. 2—5.
  5. Солодкий В.О. Принципи та шляхи удосконалення функціонування житлово-комунального господарства / В.О. Солодкий // Вісник Національного університету водного господарства та природокористування. Серія: економіка: зб. наук. пр. — Рівне: НУВГП, 2005. — Вип.2 (30). — С. 139—145.
  6. Черышов Л.Н. Кризис экономики жилищно-коммунального хозяйства / Л.Н. Чернышов // Жилищно-коммунальное хозяйство. — 2003. — №7. — С. 9—17.
- Стаття надійшла до редакції 13.05.2011 р.*