

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
бакалавра**

**ЯКІСТЬ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР
ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Виконав: студент 4-го курсу,
групи 6.2819-пуа
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
А.Є.Тупіченко

Керівник: професор кафедри соціальної
філософії та управління, доцент, д.філос.н.
Капріцин І.І.

Рецензент: професор кафедри соціальної
філософії та управління, доцент, д.філос.н.
Глазунов В.В.

Запоріжжя – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
« _____ » _____ 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Тупіченку Артему Євгенійовичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Якість комунальних послуг як фактор формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування

керівник роботи Капріцин Ігор Ілліч, д.філос.н, доцент,
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «08» лютого 2023 року № 261-с

2. Строк подання студентом роботи 6 червня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи: Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 09.11.2017. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України № 2849-ІХ від 13.12.2022. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. Методичний посібник / Підгаєць П., Бригілевич І. Київ : ТОВ «Софія-А». 2012. 134 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми проблеми дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування. 2. Уточнити основні поняття дослідження: «якість», «житлово-комунальні послуги», «імідж», «місцеве самоврядування». 3. Описати принципи та методи дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування. 4. Окреслити структуру та класифікацію житлово-комунальних послуг. 5. Проаналізувати стан житлово-комунального господарства в Україні. 6. Визначити механізми державної політики реформування житлово-комунального господарства. 7. Виділити заходи щодо активізації пошуку альтернативних джерел фінансування для забезпечення якості надання комунальних послуг. 8. Дати рекомендації щодо підвищення ефективності житлово-комунального господарства шляхом надання якісних послуг.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) _____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Капріцин І.І., професор кафедри соціальної філософії та управління	08.02.2023	08.02.2023
Розділ 2	Капріцин І.І., професор кафедри соціальної філософії та управління	30.03.2023	30.03.2023
Розділ 3	Капріцин І.І., професор кафедри соціальної філософії та управління	28.04.2023	28.04.2023

7. Дата видачі завдання _____ 08 лютого 2023 року _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Листопад – грудень 2023	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Січень – лютий 2023	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Січень – лютий 2023	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Лютий – березень 2023	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Березень – квітень 2023	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Квітень – травень 2023	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Травень 2023	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Травень 2023	<i>виконано</i>

Студент _____ А.Є Тупіченко _____

Керівник роботи _____ І.І.Капріцин _____

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна _____

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 53 сторінок, 43 позицій у списку літератури.

ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ, ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНЕ ГОСПОДАРСТВО, ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ, ОРГАН МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Об'єкт дослідження: житлово-комунальна галузь з пов'язаними підрозділами, що формують процес підвищення ефективності її функціонування.

Предмет дослідження: процес формування механізмів підвищення якості у системі надання комунальних послуг у органах місцевого самоврядування.

Мета дослідження: покращення якості надання житлово-комунальних послуг шляхом узагальнення та розвитку теоретико-прикладних засад.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, структурно-функціональний, аналіз статистичних даних.

Наукова новизна: на основі комплексного дослідження розроблено рекомендації щодо вдосконалення якості надання комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування.

Гіпотеза дослідження: впровадження сучасних інформаційних технологій в органах місцевого самоврядування буде більш ефективним, якщо реалізація здійснюватиметься відповідно до запропонованих нами об'єктивних та суб'єктивних критеріями та проектами.

Висновки: 1. Формування позитивного іміджу потребує системного підходу до покращення якості комунальних послуг: реалізацію механізмів державної політики, впровадження інноваційних технологій, залучення інвестицій, партнерство з приватним сектором та залучення громадськості до процесу прийняття рішень.

2. Ключовими факторами удосконалення якості комунальних послуг є ефективне управління ресурсами, модернізація інфраструктури, професійна підготовка та мотивація працівників, забезпечення прозорості та відкритості.

SUMMARY

Qualification work consists of 53 pages, 43 positions in the list of literature.

HOUSING AND COMMUNAL SERVICES, HOUSING AND COMMUNAL SERVICES, QUALITY OF SERVICE, LOCAL SELF-GOVERNMENT BODY

Object of study: housing and communal sector with related units that form the process of improving the efficiency of its functioning.

Subject of research: the process of formation of mechanisms of quality improvement in the system of providing utilities in local self -government bodies.

Purpose of the study: to improve the quality of housing and communal services through the generalization and development of the theoretical and applied principles.

Research methods: analysis, synthesis, induction, deduction, structural and functional, analysis of statistics.

Scientific novelty: on the basis of a comprehensive study, recommendations for improving the quality of utilities as a factor in the formation of a positive image of local self -government bodies have been developed.

Research hypothesis: introduction of modern information technologies in local self -government bodies will be more effective if the implementation is carried out in accordance with the objective and subjective criteria and projects proposed by us.

Conclusions: 1. The formation of a positive image requires a systematic approach to improving the quality of utilities: implementation of public policy mechanisms, introduction of innovative technologies, attracting investments, partnership with the private sector and involving the public in the decision -making process.

2. Key factors for improving the quality of utilities are effective management of resources, modernization of infrastructure, professional training and motivation of employees, ensuring transparency and openness

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	9
1.1. Стан наукової розробки проблеми дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «якість», «житлово-комунальні послуги», «імідж», «місьцеве самоврядування».....	12
1.3. Принципи та методи дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування.....	18
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	20
2.1. Структура та класифікація житлово-комунальних послуг.....	20
2.2. Аналіз стану житлово-комунального господарства в Україні.....	26
2.3. Механізми державної політики реформування житлово-комунального господарства.....	30
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	36
3.1. Заходи щодо активізації пошуку альтернативних джерел фінансування для забезпечення якості надання комунальних послуг.....	36
3.2 Підвищення ефективності житлово-комунального господарства шляхом надання якісних послуг.....	40
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	49

ВСТУП

Якість муніципальних послуг є одним із головних чинників впливу на імідж органів місцевого самоврядування. Громадяни оцінюють діяльність уряду не лише за його політичними рішеннями, а й за ефективністю та якістю послуг, пов'язаних із житлово-комунальними послугами та інфраструктурою. Якість водопостачання, опалення, вивезення побутових відходів, утримання доріг та інших комунальних послуг безпосередньо впливає на життя громадян та формує їх уявлення про роботу органів місцевого самоврядування.

Органи місцевого самоврядування несуть відповідальність за забезпечення належної якості муніципальних послуг своєму населенню. Вони повинні забезпечити громадянам доступ до надійних і якісних державних послуг, які відповідають їхнім потребам. При цьому важливо розуміти, що якість муніципальних послуг не обмежується лише технічними аспектами, але й включає аспекти ефективного управління, взаємодії з населенням, прозорості та відкритості в діяльності державних органів.

Розуміння важливості якості комунальних послуг для формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування дозволить зосередитися на покращенні роботи влади, задовольняти потреби громадян і сприяти створенню кращого та комфортнішого середовища для життя.

Розвиток і реформування житлово-комунального господарства в Україні неможливе без кардинальних змін політико-адміністративного устрою і це питання знайшло неминуче відображення в працях багатьох вчених, таких як Б. О. Димченко, В. В. Димченко, В. В. Княженко, О. І. Славута, Т.П. Юр'єва, Д. В. Юдіна, М. Вачевський, В. Геєць, Б. Данилишин, В. Куценко та багато інших. Водночас у сучасній вітчизняній науці недостатньо уваги приділяється вивченню сучасного стану житлово-комунального господарства, а також обґрунтуванню практичних порад щодо підвищення ефективності їх реформування в Україні.

Об'єкт дослідження: житлово-комунальна галузь з пов'язаними підрозділами, що формують процес підвищення ефективності її функціонування.

Предмет дослідження: процес формування механізмів підвищення якості у системі надання комунальних послуг у органах місцевого самоврядування.

Мета дослідження: покращення якості надання житлово-комунальних послуг шляхом узагальнення та розвитку теоретико-прикладних засад.

Для досягнення поставленої мети визначено такі *завдання:*

- проаналізувати стан наукової розробки проблеми дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування;
- уточнити основні поняття дослідження: «якість», «житлово-комунальні послуги», «імідж», «місьцеве самоврядування»;
- описати принципи та методи дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування;
- окреслити структуру та класифікацію житлово-комунальних послуг;
- проаналізувати стан житлово-комунального господарства в Україні;
- визначити механізми державної політики реформування житлово-комунального господарства;
- виділити заходи щодо активізації пошуку альтернативних джерел фінансування для забезпечення якості надання комунальних послуг;
- дати рекомендації щодо підвищення ефективності житлово-комунального господарства шляхом надання якісних послуг.

Гіпотеза дослідження: покращення якості надання комунальних послуг у контексті формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування буде більш ефективним за умови використання зазначених рекомендацій.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що на основі комплексного дослідження розроблено рекомендації щодо вдосконалення якості надання комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Стан наукової розробки проблеми дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування

Органи місцевого самоврядування є основними виконавчими органами на рівні місцевих територіальних громад. Вони відповідають за забезпечення комунальних послуг, таких як водопостачання, вивіз сміття, освітлення вулиць, дорожнє утримання та багато інших аспектів повсякденного життя громадян. Якість наданих комунальних послуг є важливим показником ефективності роботи органів місцевого самоврядування, а також має прямий вплив на формування їх іміджу у громадськості.

Проблема дослідження якості комунальних послуг є актуальною та на сьогоднішній день не отримала повноцінного вирішення. Наукові дослідження в цій області спрямовані на визначення рівня задоволеності громадян наданими послугами, а також на виявлення причин, що впливають на якість їх надання. Залучення наукових експертів та аналіз даних дозволяють виявити недоліки та пропонувати шляхи поліпшення якості комунальних послуг [19, с. 110].

В галузі дослідження якості комунальних послуг і їх впливу на імідж органів місцевого самоврядування активно працюють вчені, експерти та дослідники з різних дисциплін. Оскільки ця тема охоплює багато аспектів, таких як соціологія, політична наука, управління, міське планування та інші, дослідження проводяться представниками різних наукових груп.

Одним із ключових факторів формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування є якість комунальних послуг. Якщо громадяни

задоволені якістю наданих послуг, це сприяє підвищенню довіри до органів місцевої влади і формуванню позитивного ставлення до їх діяльності. Громадяни більш схильні підтримувати і підтримувати владні органи, якщо вони відчують, що їх потреби та очікування враховуються та виконуються належним чином.

Наукові дослідження у сфері якості комунальних послуг також допомагають органам місцевого самоврядування впроваджувати ефективніші підходи до управління та оптимізації процесів надання послуг. Аналіз даних щодо якості комунальних послуг дозволяє виявити недоліки в роботі та встановити пріоритети щодо вирішення проблем. Це допомагає забезпечити більш ефективне використання ресурсів та зниження витрат на утримання і покращення інфраструктури, що впливає на якість життя громадян [16].

Важливим кроком у розв'язанні проблеми дослідження якості комунальних послуг є впровадження системи збору та аналізу даних щодо задоволення громадян та їхніх потреб. Це може бути здійснено через проведення опитувань, фокус-груп, аналіз соціальних мереж та інших джерел інформації. Отримані дані дозволять оцінити рівень якості комунальних послуг і зробити висновки щодо необхідних заходів для поліпшення ситуації.

Розвиток і реформування житлово-комунального господарства в Україні неможливе без кардинальних змін політико-адміністративного устрою і це питання знайшло неминуче відображення в працях багатьох вчених, таких як Б. О. Димченко, В. В. Димченко, В. В. Княженко, О. І. Славута, Т.П. Юр'єва, Д. В. Юдіна, М. Вачевський, В. Геєць, Б. Данилишин, В. Куценко та багато інших. Водночас у сучасній вітчизняній науці недостатньо уваги приділяється вивченню сучасного стану житлово-комунального господарства, а також обґрунтуванню практичних порад щодо підвищення ефективності їх реформування в Україні.

Теоретичною основою формування методів державної політики соціально-економічного розвитку країни в умовах сучасної системи ринкової економіки є праці В. Д. Бакуменка, В. М. Гейтса, Б. Є. Кваснюка, В. І. Лукінова,

М. М. Якубовського та В. Скуратівського.

Крім того, в останні роки проблемам житлового будівництва та комунального господарства присвятили свої наукові дослідження вітчизняні вчені-економісти, фахівці в галузі управління та регулювання економіки. Такими авторами є: Вакуленко В.М., Бабаєв В.М., Дронь А.А., Крамаренко Г.О., Дзяд О.І., Ніколаєв В.П., Оніщук Г.І., Кукса В.П., Осипенко І.М., Попов О.Ю., Семчук Н.М., Строкань Т.М., Сиротюк Р.М., Хомяков В.В.

За даними Черепя А. А. та Місько В. А. в житлово-комунальній системі України на сьогодні існує низка проблем організаційного, економічного та технологічного походження [6].

Це висвітлює основні проблеми, які існують у цій сфері. А саме:

- неякісне надання житлово-комунальних послуг;
- застарілі технології і, як наслідок, низька енергоефективність;
- невідповідність можливостей існуючої інфраструктури зростаючим запитам і потребам;
- високий рівень монополізму в наданні житла та слабкий розвиток конкуренції на цьому ринку;
- пасивне ставлення мешканців до утримання громадських приміщень та господарських будівель;
- низька ефективність роботи комунальних підприємств.

Більшість житлових і громадських об'єктів знаходяться у власності муніципалітету. Житлово-комунальні послуги регулюються Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про житлово-комунальні послуги», «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», «Про теплопостачання», «Про забезпечення комерційного обліку природного газу», «Про гаряче водопостачання», «Про питну воду та питне водопостачання», «Про приватизацію державного житлового фонду», «Про відходи», Житловим Кодексом та іншими нормативно-правовими актами [27-37].

Так, зокрема, новий Закон України «Про житлово-комунальні послуги» спрямований на реформування цієї галузі та обґрунтовується комплексним вирішенням проблем, пов'язаних із вдосконаленням відносин у сфері житлово-комунальних послуг [31].

Послуги із забезпечення ефективного управління спільною сумісною власністю багатоквартирних житлових будинків, регулювання взаємовідносин із споживачами, адміністраторами, підрядниками та виробниками колективного житла та послуг з метою надання якісних послуг споживачам. Крім того, Мінрегіон працює над розробкою концепції національної житлової політики,

Діяльність державних структур спрямована на трансформацію нормативно-правової бази, розвиток економічних відносин, технічне переоснащення та модернізацію, сталий розвиток підприємств з метою надання споживачам якісних послуг [7].

На думку дослідників, механізми реформування житлово-комунального господарства базуються на тому, як хтось сприймає житлово-комунальні послуги як приватне чи суспільне благо. Визначено пріоритети та конкретні заходи щодо вирішення системної проблеми забезпечення житлом малозабезпечених [6].

Узагальнюючи, стан наукової розробки проблеми дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування є важливим напрямом досліджень. Наукові дослідження в цій сфері допомагають виявляти недоліки та пропонувати рекомендації для поліпшення якості послуг. Забезпечення високої якості комунальних послуг є ключовим чинником формування довіри громадян до органів місцевого самоврядування та підвищення їхнього іміджу у громадськості.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «якість», «житлово-комунальні послуги», «імідж», «місцеве самоврядування»

Під час розроблення послуги та системи її надання вирішується головне завдання - створити якість і цінність послуги невід'ємною частиною обслуговування, а це означає, що не тільки послуга і обслуговування є невіддільними, а й категорії -якість^{1/2} і -послуга^{1/2} слід розглядати як взаємозв'язані елементи. Думка про одну і ту саму послугу різних покупців буде неоднозначною, кожен із них висловить її залежно від очікуваної ним цінності та відповідності параметрів цінності його очікуванням, а також ціни даної послуги.

Якість в контексті дослідження означає відповідність комунальних послуг встановленим стандартам, вимогам та очікуванням громадян. Вона визначається такими характеристиками, як надійність, доступність, ефективність, задоволення потреб користувачів та відповідність нормативним вимогам.

Отже, якість послуги – це її здатність задовольняти потреби та очікування конкретного споживача. Міжнародний стандарт KSQ 8622 «Quality Management and Quality Assurance» розширює концепцію якості, включаючи предмет якості, який не може бути просто продуктом. але також діяльність або процес, організація, система або окрема особа та будь-яка їх комбінація [4].

Властивість (здатність) об'єкта відповідати вимогам стандарту може бути представлена рядом його характеристик. Виходячи з цього, KSQ 8622 дає таке визначення: «Якість — це набір характеристик об'єкта, що належить до його власності, які відповідають визначеній та очікуваній потребі в послугах».

С. С. Мірза, досліджуючи проблеми житлово-комунального господарства, приходять до ряду логічних висновків: «житлово-комунальне обслуговування – це діяльність, яка забезпечує кінцевий результат – надання послуг безпосередньо споживачу і включає в себе обслуговування» [11, с. 32].

Інженерні системи, елементи конструкцій та ремонт житлових будинків, у тому числі виконання заявок на проведення невідкладних аварійно-

відновлювальних робіт, на умовах, визначених договорами про надання житлово-комунальних послуг та відповідно до чинного законодавства;

з юридичної точки зору житлово-комунальну послугу також можна охарактеризувати як суспільні відносини між її постачальником та споживачем з приводу надання вказаної послуги; житлово-комунальні послуги є діючим фактором в нормативному регулюванні сфери житлово-комунального господарства, що мають своєю метою підвищення якості та ефективності цих послуг згідно з договорами про їх надання

На думку Жемеренко Є., сферу надання послуг колективного житлового фонду слід розуміти як сукупність витрат споживачів на отримання матеріальних і нематеріальних благ у вигляді позитивного впливу та диференційованих індивідуальних витрат, що задовольняють потреби людей, які проживають на певній території [3, с. 7].

Т. К. Руткаускас дає таке визначення житлово-комунального господарства: «Будівництво житлово-комунального господарства є конкретним результатом господарсько-корисної діяльності і виражає взаємовідносини між виробниками та споживачами у створенні, відновленні та підтримці належних технічних, санітарно-гігієнічних умов [19, с. 120].

У своїх дослідженнях І. О. Драган дотримується ринкової системи надання житлово-комунальних послуг. Він пропонує розглядати концепцію багатоатрибутного продукту стосовно житлово-комунальних послуг, «оскільки послуга набуває характеристик продукту і з точки зору цієї концепції складається з двох основних елементів:

- ядро продукту (продукт за дизайном), що містить головну перевагу (мінімальний стандарт обслуговування);
- середовище продукту, що складається з послуг на додаток до мінімального стандарту послуг [2].

Протилежна позиція базується на тому, що суспільні дії мають соціальний характер і послуги споживаються колективно, тобто мають ознаки суспільних

потреб. А.М. Раховська та Ф.Г. Тагі-заде критикують офіційну концепцію реформування житлово-комунального господарства, зазначаючи: «...послуги, які є суспільним благом, розглядаються як окремих продукт, і спостерігається тенденція до централізації та комунальної концентрації» [2, с. 405].

Позиція А. М. Раховської та Ф. Г. Тагі-заде передбачає, що усвідомлення соціального характеру суспільної діяльності є необхідною умовою для створення економічних механізмів мінімізації можливості приватних інтересів у цій сфері. На думку цих науковців, налагодження громадської діяльності є необхідною умовою для створення економічних механізмів з метою мінімізації можливості прояву приватних інтересів у цій сфері. І надання допомоги державним, регіональним та місцевим органам влади, а також сприяння розвитку житлово-комунального господарства не слід вважати благодійністю.

Житлово-комунальні послуги включають широкий спектр послуг, які надаються органами місцевого самоврядування або спеціалізованими підприємствами. Це можуть бути послуги з водопостачання, водовідведення, опалення, електропостачання, управління багатоквартирними будинками, вивіз сміття, дорожнє утримання та інші, які пов'язані з комунальним господарством та забезпеченням життєдіяльності населення [20, с. 53].

Імідж відображає загальне сприйняття громадян органів місцевого самоврядування та їхньої роботи. Це сукупність уявлень, думок, переконань та вражень про владу, які формуються на основі їхніх дій, результатів та взаємодії з громадськістю. Позитивний імідж органів місцевого самоврядування сприяє підтримці та довірі громадян, а також сприяє поверненню інвестицій, розвитку туризму та інших соціально-економічних переваг.

Імідж — це результат і специфічна форма відображення предметів і явищ у світогляді людини, тобто сформованих на їх основі почуттів, уявлень, понять і висновків. Імідж-концепції різних авторів наведено в таблиці 1.1. Таким чином, імідж місцевого самоврядування – це уявлення жителів територіальної громади про місцеві органи самоврядування на основі довіри, залученості та інших факторів. Основні особливості іміджу включають:

- публічний портрет органу чи організації;
- узгодженість з рекламованим об'єктом і його сприйняття населенням;
- середнє між реальним і уявним.

Таблиця 1.1.

Поняття «Імідж»

Автор	Поняття
Почепцов Г. [23] Імідж -	«це уявлення про те, яким має бути лідер»
Н. Ларіна [12] політичний імідж	«образ суб'єкта політики, що цілеспрямовано формується і покликаний здійснити емоційно-психологічний вплив на об'єкти політики з метою популяризації самої політики чи діяльності»
Луцький О. [14] імідж державної служби	«Комплексне уявлення про державну службу, що складається на основі збереженої у пам'яті інформації про її візуально-вербальний, діяльнісний та емоційний образ, може змінюватися відповідно до зовнішніх обставин, і що в цілому визначає ставлення населення до держави».
І. Пантелейчук [24] імідж органів державної влади	«показник авторитету та успішності держави як на внутрішній, так і на міжнародній арені, який свідчить про її економічну могутність, багатство, впливовість, добробут населення, здатність швидко реагувати на глобальні виклики»
Серьогін С.М. Імідж державної установи [41] -	«комплексний образ, що складається із зовнішніх та внутрішніх елементів сприйняття, формування якого спрямовується на суспільну свідомість різних груп аудиторії шляхом актуалізації низки конкретних характеристик з метою створення сприятливих умов щодо позитивної оцінки населенням діяльності організації»
С. Колосок [9] імідж органів державної влади	«це зовнішня форма органу влади, її "вивіска", "фасад", авторитет — системний набір набутих досягнень» .

Муниципальна автономія є, поряд з державним управлінням, складовою частиною цілісної системи публічної влади. Система місцевого самоврядування в Україні зазнала низки реформ та реструктуризації після проголошення незалежності, але ще не перетворилася на ефективну та дієву організацію самоврядування для життя місцевого суспільства [19, с. 122].

Отже, постає питання про посилення ролі органів місцевого

самоврядування в системі органів державної влади.

«Місцеве самоврядування в Україні – це гарантоване державою право та реальна здатність територіальної громади – жителів села чи добровільного об'єднання у сільську громаду жителів кількох сіл, селища, міста – самостійно або під відповідальність органів та посадових осіб місцевого самоврядування вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції і законів України. Здійснюється територіальними громадами сіл, селищ, міст як безпосередньо, так і через сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи, а також через районні та обласні ради, які представляють спільні інтереси територіальних громад сіл, селищ, міст» [35].

Отже, місцеве самоврядування є формою організації влади на місцевому рівні, яка передбачає залучення громадян до управління справами своєї територіальної громади. Воно передбачає відповідальність органів влади перед громадянами та надання послуг, вирішення проблем та розвиток територій у відповідності до їхніх потреб та очікувань. Місцеве самоврядування сприяє розвитку громадської самоорганізації, забезпечує демократію, партисипацію та забезпечення інтересів місцевого населення.

1.3. Принципи та методи дослідження якості комунальних послуг як фактору формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування

Принципи та методи дослідження якості комунальних послуг відіграють важливу роль у визначенні їхнього впливу на формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування. Ці принципи та методи допомагають зрозуміти, оцінити та аналізувати рівень задоволення громадян, якість наданих послуг та ефективність роботи органів влади.

Загальною методологічною основою нашого дослідження виступають спеціальні, загальні та загальнонаукові принципи та методи.

Методологія виступає наукою про методи, яка позначається сукупністю принципів, дотримання яких може забезпечити ефективне використання методів у ході проведення досліджень.

З філософської точки зору поняття «принцип» (з лат. – начало, основа) має два значення. Перше значення полягає у тому, що основне, вихідне положення будь-якої теорії, вчення, концепції та ін.; провідна ідея, основне правило діяльності. Друге значення – внутрішнє переконання, погляд на явища, що визначають норму поведінки.

Принцип (від лат. Principium – початок, основа) – це твердження, котре сприймається як головне, суттєве. У науці принципами виступають загальні вимоги стосовно побудови теорії і сформульовані як те, що лежить в основі сукупності певних фактів.

Основними методологічними принципами наукового пізнання, які ми використовували в нашій курсовій роботі виступають

Принцип науковості. Дослідження повинні базуватися на наукових методах та принципах, використовувати об'єктивні дані та аналітичні інструменти для отримання достовірних результатів. Це дозволяє забезпечити об'єктивність та достовірність отриманих висновків.

Принцип системності дає змогу визначити стратегію наукового дослідження. Будь-який предмет повинен розглядатись як упорядкована єдність відносно самостійних частин або сторін (підсистем, елементів), кожна з яких виконує певні функції в житті цього предмета. Основна ідея принципу полягає у вивченні об'єкту проблеми як цілісного, але як такого, що складається із різних взаємопов'язаних елементів

Іншим принципом є комплексність дослідження. Оцінка якості комунальних послуг повинна враховувати різні аспекти, такі як технічна якість послуг, доступність, ефективність управління, задоволення потреб громадян тощо. Це дозволяє отримати повний образ про рівень якості послуг та їхній вплив на імідж органів місцевого самоврядування.

Термінологічний принцип передбачає вивчення історії термінів і позначуваних ними понять, розробку або уточнення змісту та обсягу понять, встановлення взаємозв'язку і субординації понять, їх місця в понятійному апараті теорії, на базі якої базується дослідження. Цей принцип ми використовували при розкритті головних понять дослідження.

Один із методів дослідження якості комунальних послуг - опитування громадян. Цей метод дозволяє зібрати думки та оцінки громадян щодо якості наданих послуг. Через опитування можна визначити ступінь задоволення, виявити проблемні сфери та отримати пропозиції щодо покращення. Крім опитувань, використовуються інші методи, такі як аналіз статистичних даних, експертні оцінки, порівняльний аналіз з показниками в інших регіонах тощо.

Також важливим методом є залучення громадськості до процесу оцінки якості комунальних послуг. Громадські організації, активні громадяни, експерти можуть брати участь у моніторингу та оцінці якості послуг. Їхній внесок допомагає забезпечити більш об'єктивну та репрезентативну оцінку, а також залучити громадськість до процесу прийняття рішень щодо покращення якості послуг.

Застосування принципів та методів дослідження якості комунальних послуг дозволяє отримати об'єктивну оцінку, ідентифікувати проблеми та визначити напрямки для подальшого вдосконалення. Це створює передумови для формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування та забезпечення якісних та ефективних комунальних послуг для громадян.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Структура та класифікація житлово-комунальних послуг

Житлово-комунальне господарство є однією з найважливіших соціально-економічних галузей країни.

Житлово-комунальні послуги включають широкий спектр послуг, які надаються органами місцевого самоврядування для задоволення потреб населення у житлі, енергопостачанні, водопостачанні, водовідведенні, вивезенні та обробці відходів, теплопостачанні та інші.

Ці послуги мають значний вплив на побутове функціонування громадян та їх якість життя, а також на загальний імідж органів місцевого самоврядування. Щоб краще розуміти структуру та класифікацію житлово-комунальних послуг, можна розглянути наступні категорії:

1. Житло та управління житловим фондом:

- Будівництво, реконструкція та ремонт житлового фонду.
- Управління багатоквартирними будинками та житловими кооперативами.
- Послуги з обслуговування будинків, включаючи прибирання, охорону, ліфтове господарство тощо.
- Надання житлових субсидій та інших соціальних пільг.

2. Енергопостачання:

- Електропостачання, включаючи постачання електроенергії до житлових будинків та встановлення лічильників.
- Постачання природного газу.
- Теплопостачання, включаючи постачання опалення та гарячої води.

3. Водопостачання та водовідведення:

- Постачання питної води до житлових будинків.
- Каналізаційне обслуговування та водовідведення.

4. Управління відходами:

- Збір та вивіз побутових відходів.
- Обробка та утилізація відходів.

5. Транспортні послуги:

– Організація громадського транспорту та управління муніципальним транспортом.

- Паркування.

6. Інші послуги:

– Послуги у сфері міського зеленого господарства та благоустрою.

– Доступ до інформації та електронних сервісів органів місцевого самоврядування.

Це лише загальна класифікація, і в різних містах та регіонах можуть бути використані різні терміни та підходи до класифікації. Органи місцевого самоврядування розробляють стратегії та політики з покращення якості цих послуг, оскільки вони мають безпосередній вплив на життя громадян та сприяють формуванню позитивного іміджу органів місцевого самоврядування [41, с. 52].

Житлово-комунальні послуги мають значний вплив на створення іміджу органу місцевого самоврядування. Це пов'язано з тим, що якість та доступність цих послуг безпосередньо відчують громадяни і вони стають одним із важливих факторів, за якими оцінюється робота органів влади.

Перш за все, якість житлово-комунальних послуг безпосередньо впливає на задоволення потреб громадян. Якщо орган місцевого самоврядування забезпечує якісні та ефективні комунальні послуги, що включають водопостачання, опалення, вивіз сміття тощо, це сприяє комфортному життю громадян і позитивно впливає на їхню довіру та задоволеність діями органу

місцевого самоврядування.

Крім того, якість житлово-комунальних послуг впливає на загальний розвиток території. Якщо орган місцевого самоврядування здатен забезпечити ефективне управління комунальним господарством, використання ресурсів та енергоефективність, це сприяє створенню затишного та привабливого міського середовища. Висока якість житлово-комунальних послуг може впливати на привабливість території для інвесторів, розвиток туризму та збільшення якості життя населення [41, с. 52].

Житлово-комунальні послуги поділяються на:

- функціональне призначення;
- через процес затвердження ціни/тарифу.

За функціональним призначенням житлово-комунальні послуги поділяються на:

- колективні послуги (централізоване холодне та гаряче водопостачання, водовідведення, газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);

- послуги з утримання будинків і споруд, а також прибудинкових територій (прибирання внутрішніх приміщень та прибудинкових територій, санітарне утримання, утримання внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, утримання, вивезення побутових відходів тощо) ;

- послуги, пов'язані з управлінням будинком, будівлею або групою будинків (бухгалтерський облік, укладання договорів про надання послуг, контроль за виконанням умов договору тощо);

- послуги з реабілітації приміщень, будівель, споруд (заміна та підсилення елементів будівель і мереж, їх реконструкція, відновлення несучих елементів конструкцій тощо) [17].

За порядком затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги вони поділяються на три групи:

- перша група - житлово-комунальні послуги, ціни (тарифи) на які затверджуються спеціально уповноваженими центральними органами виконавчої влади;

- друга група – житлово-комунальні послуги, ціни (тарифи) на які затверджуються органами місцевого самоврядування для надання на певній території;

- третя група – житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно договором (угодою сторін) [17].

Порядок надання житлово-комунальних послуг, а також їх якісні та кількісні показники повинні відповідати умовам договору та вимогам законодавства. Перелік житлово-побутових послуг, які пропонуються споживачеві, залежить від рівня благоустрою відповідного будинку (споруди).

Комунальні послуги надаються споживачам безперебійно, крім перерв на:

- виконання ремонтно-профілактичних робіт підрядником/виробником (підрядник – організація, метою якої є надання споживачеві житлово-комунальних послуг відповідно до умов договору);

Виробник - суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги згідно з графіком, погодженим з виконавчими органами міських рад або органами місцевого самоврядування відповідно до чинних будівельних норм і правил, технічних правил експлуатації та утримання, а також транспорт нормативи поточного ремонту та основних фондів, а також інші державні документи [41, с. 52].

- неопалювальний період для систем теплопостачання, початок і кінець якого визначаються виконавчими органами відповідних міських рад або місцевими обласними адміністраціями залежно від кліматичних умов і відповідно до чинних будівельних норм і правил, технічних регламент експлуатації та інші нормативні акти. документація;

- усунення наслідків дії обставин непереборної сили.

Споживач зобов'язаний надати доступ до мережі, обладнання, платіжних

засобів та систем розподілу представникам виконавця/виконавця за наявності у них відповідного посвідчення:

- Усунення несправностей – 24/7;
- Встановлення та заміна сантехнічного обладнання, технічні та профілактичні огляди, зняття контрольних показників із засобів вимірювальної техніки тощо - відповідно до істотних умов договору.

Працівники виконавця/виробника зобов'язані поважати права споживачів і перебувати (відвідувати) приміщення, де знаходиться обладнання, лише для перевірки, ремонту чи перевірки [2, с. 410].

У невідкладних випадках, коли йдеться про врятування життя та майна, допускається без згоди споживача проникнення до квартири для проведення огляду та ліквідації аварій.

Комунальні послуги – послуги з постачання та розподілу природного газу, електроенергії, гарячого водопостачання, централізованого опалення, водопостачання та водовідведення, вивезення побутових відходів [2].

Закони України «Про житлово-комунальні послуги» та «Про майнові характеристики багатоквартирного будинку» визначають права володіння, користування та розпорядження житловими приміщеннями, будинками (спорудами), що належать власникам фізичним або юридичним особам [2, 8].

«Управитель багатоквартирного будинку – фізична особа – підприємець або юридична особа, яка за договором із співвласниками забезпечує належне утримання та ремонт спільного майна багатоквартирного будинку та прибудинкової території, а також належні умови проживання та задоволення побутових потреб» [2].

Останніми роками керуючі компанії почали організовувати приватні житлові та корпоративні квартали в багатоквартирних будинках у структурі житлового будівництва та індустрії постачання, які в рамках договору із співвласниками, ставлять на меті забезпечення належного утримання та ремонт спільного майна будинку та прилеглої власності, а також достатні умови

проживання та задоволення господарів та працівників» [2].

За останні роки в структурі житлового будівництва та житлово-комунального господарства організовано керуючі компанії, приватні житлові та господарські зони, а також ОСББ у багатоквартирних будинках.

Термін «управитель» з'явився у 2015 році з прийняттям Закону України «Про особливості здійснення права власності на нерухоме майно». Це створило можливість управління багатоквартирним будинком шляхом самоорганізації співвласників, адміністраторів або власників ОСББ [6].

Керуюча компанія організації виступає посередником між власниками будинків і постачальниками комунальних ресурсів. Господарське керуюче підприємство збирає кошти з власників квартир. Вони, у свою чергу, спрямовані на виставлення рахунків із постачальниками, технічне обслуговування та ремонт, розрахункове та касове обслуговування.

Встановлюючи співвласність, власники квартир у будинках стають співвласниками всього будинку та прилеглої території. Цей крок мав змінити психологію людей. Постачальники житлово-комунальних та адміністративних послуг конкурують між собою. Житлово-комунальне господарство є однією з найважливіших соціально-економічних галузей і суспільних потреб [11].

Позитивний імідж органу місцевого самоврядування створюється завдяки вдалим рішенням, активному залученню громадськості, прозорому управлінню та високій якості послуг.

Якщо орган місцевого самоврядування успішно реалізує стратегію покращення якості комунальних послуг, це сприяє формуванню довіри та позитивного сприйняття з боку громадян, що в свою чергу сприяє підтримці органу влади та підвищенню його авторитету в очах громадськості.

Отже, якість житлово-комунальних послуг має велике значення для формування позитивного іміджу органу місцевого самоврядування. Висока якість послуг сприяє задоволенню потреб громадян, розвитку територій та формуванню довіри та підтримки з боку громадськості.

2.2. Аналіз стану житлово-комунального господарства в Україні

Значних труднощів зараз відчуває житлове будівництво та комунальне господарство. Зростає фонд аварійного житла, надзвичайно зношена матеріально-технічна база житлово-комунального господарства, ветхе та енергоємне обладнання.

Фізичне та моральне старіння конструкцій та внутрішніх систем житлових будинків стало основною причиною зниження якості обслуговування населення, погіршення комфорту, надійності та безпеки умов проживання громадян.

З іншого боку, незадовільний фізичний стан внутрішніх систем, низькі теплозахисні властивості житлових конструкцій та відсутність у споживачів технічних можливостей контролювати споживання теплової енергії призводять до непропорційного споживання тепла та питної води [3].

Це збільшує розмір винагороди мешканців за послуги теплопостачання. Це особливо помітно в умовах стрімкого зростання вартості енергоносіїв в Україні.

Відповідно до статті 16 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» комунальні послуги мають надаватися споживачу безперебійно. Водночас закон дозволяє місцевим органам виконавчої влади або органам місцевого самоврядування тимчасово визначати інші форми надання житлово-комунальних послуг з урахуванням технічних можливостей підприємств, а також кліматичних умов та інших місцевих умов.

Основними проблемами у житлово-комунальному господарстві є:

- шкідливість загальної системи оподаткування для обслуговуючих організацій;
- застарілий житловий фонд;
- недостатність бюджетних коштів на ремонт житлового фонду;
- пасивне ставлення мешканців до утримання місць загального користування та господарських будівель;

- низька ефективність надання державних послуг;
- недоступність ринку постачання для приватних структур;
- недосконала державна цінова політика [2, с. 410].

Незважаючи на високий рівень приватизації житла, проблемними залишаються питання організації утримання та експлуатації будинків, в яких приватизовано житло.

Основними перешкодами в галузі для створення нової системи державного регулювання є нечіткість правил розподілу повноважень та управлінської та фінансової відповідальності між центральними та місцевими органами влади, що призводить до невідповідності між отриманими ресурсами та неможливості виконання завдання; політичні спекуляції навколо галузі [5].

У більшості регіонів влада продовжує уникати змін, які можуть призвести до шоків заходів, таких як підвищення тарифів або призупинення послуг.

Останнім часом активізувався розвиток державної політики у сфері житлово-комунального господарства, що пояснюється, зокрема, такими аспектами:

- збереженням збиткових підприємств галузі;
- зростання невдоволення якістю муніципальних послуг змушує муніципалітети вживати рішучих і далекоглядних дій щодо реформування галузі.

У зв'язку з поширенням регіональних ініціатив реформування галузі та активною участю приватного сектору виникає необхідність впровадження принципів та інструментів єдиної державної регуляторної політики у сфері житлово-комунального господарства [7].

Відсутність єдиних національних принципів та інструментів регуляторної політики (в частині тарифоутворення, ліцензування та стандартизації) не дозволяє підвищити ефективність регіональної політики через об'єктивні відмінності. Без такої системи існує високий ризик хаотичних перетворень, результат яких у довгостроковій перспективі може виявитися неефективним.

Держава повинна забезпечити всім громадянам доступ до водопостачання, опалення та каналізації, оскільки вони життєво важливі для існування людини.

Сучасний ринок надання житлово-комунальних послуг населенню можна охарактеризувати як досить незадовільний. Ця ситуація складалася десятиліттями. Незважаючи на те, що ця галузь є найбільш соціально орієнтованою та актуальною для державних і місцевих чиновників усіх рівнів, проблем залишається багато [39, с. 200].

Крім того, проводиться аналіз реального економічного стану підприємств галузі. Хоча процес реформування поступово покращується, недоліки в управлінні чітко відображаються на споживачах муніципальних послуг.

Суттєве підвищення тарифів, яке пов'язане переважно із щорічним зростанням аварійності будівель та зношеністю теплопостачання, технічних мереж, водопостачання та водовідведення, призводить до збільшення відставання від отриманих послуг.

Однак, внаслідок цього погіршується фінансове становище компаній, які пропонують ці послуги. Так, лише за 2019 рік заборгованість населення за житлово-комунальні послуги за видами послуг зросла в середньому на 126,7% [39, с. 200].

Послуги з управління на ринку комунальних послуг надають комунальні підприємства, житлово-будівельні кооперативи, багатоквартирні ОСББ та керуючі компанії. Основні відмінності між вищезгаданими компаніями полягають у методах управління.

Станом на 1 січня 2020 року, за даними РНБО, нараховувалося 32,7 тис. багатоквартирних будинків власників. З листопада 2019 року, з набранням чинності змін до Закону України «Про державну реєстрацію фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», державні реєстратори почали відмовляти українцям у реєстрації об'єднань.

Це пояснюється тим, що цей закон буде доповнено положеннями, які зобов'язують особу представляти інтереси інших осіб, які бажають створити

ОСББ, підтвердити свої наміри нотаріально завіреними довіреностями від усіх власників квартири. Слід зазначити, що вартість довіреності становить близько 300-500 гривень. Однак фактично існує ризик того, що не всі мешканці квартири візьмуть участь у формуванні синдикату співвласників [18].

Відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги» на відповідність кваліфікаційним критеріям професії управителя (управителя) житлового будинку (будинків) управителі повинні пройти професійну атестацію. 28 листопада 2018 року Кабінет Міністрів України прийняв Постанову № 1010, якою затвердив «Порядок професійної атестації за професією «управитель (управитель) житлового будинку (будинкової групи)».

Зазначеним критеріям мають відповідати підприємства, організації та установи, які здійснюють професійну атестацію за вказаною професією.

Так можна зрозуміти позитивну динаміку підготовки фахівців для управління та створення ОСББ багатоквартирних будинків. Хоча цей процес відбувається досить повільно і стикається з перешкодами через недосконалість законодавства [38, с. 133].

На сьогоднішній день залишається значна кількість житлових будинків, співвласники яких ще не визначилися з формою управління. Процес управління багатоквартирним фондом будинку відрізняється формуванням ефективної системи управління та багатофункціональністю. Співвласники мають об'єднуватися та брати участь у благоустрою та утриманні будинків.

Аналіз стану житлово-комунального господарства в Україні є важливим аспектом оцінки роботи органів місцевого самоврядування та їх впливу на імідж. Нижче наведено деякі ключові аспекти, які варто розглянути при аналізі:

Недостатня інфраструктура та зношені комунікації: Багато місцевих громад стикаються з проблемами, пов'язаними зі старінням і недостатнім обслуговуванням інженерних мереж, водопостачанням, каналізацією та енергопостачанням. Це може призводити до нестабільності у постачанні послуг та низької якості комунальних послуг.

Недостатня ефективність управління: У багатьох випадках виявляється

недостатня ефективність управління житлово-комунальним господарством, зокрема у плануванні, фінансуванні та координації робіт. Це може призводити до затримок у виконанні ремонтних робіт, низької якості обслуговування та незадовільного рівня задоволення громадян.

Прозорість та відкритість: Недостатня прозорість і відкритість управління комунальними послугами може створювати недовіру серед громадян. Наприклад, відсутність ефективних механізмів звітності та контролю може спричиняти корупційні практики та несправедливе розподіл ресурсів.

Енергоефективність: Україна стикається з проблемою низької енергоефективності у житловому секторі. Багато будинків мають застарілі системи опалення та ізоляції, що призводить до втрати тепла та збільшених витрат на опалення. Недостатня увага до енергоефективних технологій та програм може негативно впливати на стійкість енергопостачання та загальну екологічну ситуацію [20, с. 53].

Соціальний аспект: Доступність та соціальна справедливість комунальних послуг є важливими аспектами. Недоступність або високі тарифи можуть ставити під загрозу доступ до комунальних послуг для незаможних шарів населення. Крім того, важливо враховувати потреби осіб з інвалідністю та інших уразливих груп населення.

Усі ці аспекти стану житлово-комунального господарства можуть суттєво впливати на імідж органів місцевого самоврядування. Недоліки та недоліки у забезпеченні якісних комунальних послуг можуть призводити до незадоволення громадян, втрати довіри до органів влади та негативного іміджу. З іншого боку, ефективне та якісне житлово-комунальне господарство може сприяти формуванню позитивного іміджу органів місцевого самоврядування, збільшувати задоволення громадян та залучати інвестиції.

2.3. Механізми державної політики реформування житлово-комунального господарства

Регулярна оцінка адекватності та ефективності регуляторних заходів

необхідна для перевірки ефективності державного регулювання та оптимізації діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

Серед сукупності чинних нормативно-правових актів є низка державних нормативно-правових актів, що містять норми, які на момент прийняття компенсують недосконалість ринкових важелів, але не виконують цю функцію на поточний період [39, с. 200].

У цьому контексті необхідно покращувати якість регуляторних рішень та створювати організаційні механізми. Зміна чинної системи фінансування житлово-комунальних послуг пов'язана з переходом від субсидіювання організацій, що надають житлово-комунальні послуги, до повної оплати послуг їх споживачами, що потребує забезпечення соціального захисту громадян, які не виконують і не можуть задовольнити вимоги щодо виконання житлово-комунальних послуг.

Окрім проведення виваженої тарифної політики на житлово-комунальні послуги, необхідно вдосконалити встановлений на державному рівні механізм надання пільг населенню України [21, с. 117].

Перехід на нову систему оплати житлово-комунальних послуг, яка передбачає поступове наближення оплати населення до економічно обґрунтованого рівня та забезпечує повне відшкодування витрат, потребує встановлення диференційованих ставок плати за житлово-комунальні послуги в залежності від споживчих послуг.

Проте цей показник не вплинув на розмір субсидій, які отримувало населення, хоча з точки зору соціальної справедливості сім'ї, які проживають у запусненому та менш комфортному житлі, мали б менше або взагалі не платити за отримані житлово-комунальні витрати.

Матеріальною основою, на якій має базуватися процедура обґрунтування необхідності втручання в діяльність державного житлово-комунального господарства, є оцінка регуляторних заходів, механізмом якої є багатоаспектний аналіз поглядів на важливість завдань, що мають бути вирішені. розв'язано, результати, витрати та розбіжності з обов'язковим вивченням можливих

альтернатив та врахуванням впливу регуляторного рішення на всі зацікавлені сторони для забезпечення балансу інтересів.

Під механізмом державного управління та регулювання житлово-комунального господарства розуміється сукупність функцій щодо конкретизації інформаційного простору, оцінки та аналізу рівня розвитку житлово-комунального господарства, рівня соціально-економічного розвитку регіонів, а також як формування та вибір відповідних пріоритетних територій регулювання житлово-комунального господарства з метою локалізації кризових явищ, підвищення безпеки території, підвищення рівня житлового та соціального житлового будівництва, соціально-економічного розвитку та зближення з світовими стандартами [18, с. 156].

Стратегічною віссю реформи державного регулювання є перехід від переважно базового фінансування установ та організацій до фінансування інновацій та конкретних проектів. Це фінансування здебільшого здійснюється на конкурсних засадах для забезпечення реалізації пріоритетних напрямів національного розвитку.

Основні стратегії управління житлово-комунальним господарством, відповідно до яких розробляються пріоритетні напрями відповідного регулювання, ґрунтуються на оцінці рівня розвитку житлово-комунального господарства за відповідними складовими та наявним потенціалом, а саме інноваційним - інвестиції, пільги, винагороди та заохочення, які дозволяють реалізувати рішення для пом'якшення загальнодержавної проблеми трансформації сектору житлово-комунального господарства, адаптовані до рівня розвитку кожного адміністративного регіону та з урахуванням його сильних і слабких сторін.

Державне управління реформуванням житлово-комунального господарства щодо проведення ефективних реформ полягає у наданні повної, достовірної та своєчасної інформації про фінансово-економічний стан підприємств області одержують галузі, про всі процеси, які відбуваються та впливають на функціонування компаній та якість життя громадян.

На загальнодержавному рівні реалізацію державної політики у сфері житлово-комунального господарства забезпечують Кабінет Міністрів України та Міністерство розвитку громад та територій України (Мінрегіон) [5]. Мінрегіон забезпечує формування та реалізує державну регіональну політику, державну політику у сфері розвитку місцевого самоврядування.

Управління житлово-комунальним господарством у регіонах несуть управління житлово-комунального господарства районних державних адміністрацій. На місцевому рівні функціонують відділи житлово-комунального господарства міських та сільських рад.

Вважається, що реформування житлово-комунального господарства почалося в 1995 році з прийняттям Концепції розвитку житлово-комунального господарства та Державної житлової політики [9]. Вони є відправною точкою таких законів України: «Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки», «Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2008-2012 роки», «Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки» [13, с. 207].

Ці програми включали заходи для задоволення різних потреб галузі. Вони не наслідували досвіду попередніх програм, тому без подальшого стратегічного розвитку можна вирішити лише деякі поточні проблеми.

Регулюють діяльність житлово-комунального господарства: Конституція України, Закони України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про житлово-комунальні послуги», «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», «Про теплопостачання», «Про забезпечення комерційного обліку природного газу», «Про гаряче водопостачання», «Про питну воду та питне водопостачання», «Про приватизацію державного житлового фонду», «Про відходи», «Про енергозбереження», Житловим Кодексом та іншими нормативно-правовими актами. [27-37].

Проекти рішень мають чітко врегулювати всі процедури тендерів,

деталізувати та затвердити конкретні вимоги до тендерів, встановити прозору та прогнозовану систему оцінки тендерних пропозицій.

Ці заходи забезпечують усім учасникам однакові та справедливі умови для участі в конкурсі, вдосконалення їх роботи, підвищення якості житлово-комунальних послуг населенню за економічно обґрунтованими та конкурентоспроможними цінами, належного утримання житлового фонду міста, співвласники якого не визначилися з формою управління.

Особливої уваги потребує державна політика у сфері енергоефективності та енергозбереження. Основні напрямки – ефективне використання паливно-енергетичних ресурсів, енергозбереження, використання відновлюваних джерел енергії та альтернативних видів палива [40, с. 56].

Енергетична стратегія України передбачає до 2035 року отримувати 25% енергії з відновлюваних джерел. Крім того, нещодавно прийняті закони дозволили реалізувати екологічно чисті проекти.

Основні законодавчі реформи включають удосконалення «зелених» тарифів на «чисту» електроенергію, запровадження пільгового тарифу на «негазове» тепло та укладення довгострокових договорів купівлі-продажу електроенергії на «зелену» електроенергію.

Від впровадження ефективних заходів з енергоефективності, екологічної та соціально-економічної привабливості застосовуваних методів, вирішення нагальних екологічних проблем та охорони навколишнього середовища залежить сучасний стан у цій галузі та її результати [40, с. 88].

З 2014 року діє державна програма «Гарячий кредит» для населення та ОСББ у державних багатоквартирних будинках. Видавати такі кредити уповноважені чотири державні банки: ПриватБанк, Ощадбанк, Укргазбанк та Укрексімбанк.

Подібні програми приймаються і на місцевому рівні, згідно з якими за «гарячими» кредитами передбачена додаткова компенсація з місцевих бюджетів у вигляді процентів або відсотків.

Хоча проведені реформи не принесли швидких результатів, позитивні

зміни стали основою для виникнення конкуренції на ринку житлово-комунальних послуг.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК ФАКТОР ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Заходи щодо активізації пошуку альтернативних джерел фінансування для забезпечення якості надання комунальних послуг

Розвиненість споживчого ринку області свідчить про недостатньо високу інвестиційну активність у наданні житлово-комунальних послуг (відсутність економічних механізмів стимулювання інвестування, недостатність залучених інвестицій, низький власний капітал тощо).

З метою підвищення інвестиційної привабливості комунальних підприємств, особливо житлово-комунального господарства, необхідно запровадити нові механізми фінансування діяльності.

Одним із джерел залучення коштів на житлово-комунальні потреби є місцеві позики, які можна залучити шляхом випуску облігацій. Він відомий своїм глобальним досвідом, який показує, що місцеві кредитні позики є потужним способом залучення коштів на місцевому рівні.

Найбільш надійними цінними паперами, що гарантують податкові повноваження органів місцевого самоврядування та майно громади, є запозичення за рахунок місцевих позик.

Для зменшення бюджетного навантаження необхідно збільшити приватні інвестиції, але інвестиційні програми фінансування цільових програм енергозбереження в житлово-комунальному господарстві практично не використовуються. Водночас економічний аспект проблеми потребує запровадження позабюджетних джерел фінансування.

Наразі в країні створені умови для впровадження державно-приватного партнерства у житлово-комунальному господарстві та прийнято нормативно-

правові акти та програми, зокрема Закон України «Про державно-приватне партнерство».

Цей правовий акт регулює не тільки розподіл доходів, а й ризики між державними та приватними партнерами, пов'язані з виконанням контрактів, укладених у рамках державно-приватного партнерства. Слід зазначити, що за останні роки на ринку з'явилася велика кількість приватних компаній, які надають якісні державні послуги.

Проте у великих містах існує конкуренція за утримання новобудов, які не потребують ремонту і тому обіцяють високі прибутки. Проте залишається проблемою модернізація житлового фонду, більша частина якого на 70% потребує капітального ремонту та багатомільйонних інвестицій. Сучасним способом залучення приватних інвестицій у житлово-комунальний сектор є концесія.

Відповідно до Закону України «Про концесії» «...за даними Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. Ці об'єкти потребують інвестицій у модернізацію або нове будівництво. та/або надання послуг суспільного інтересу в порядку та на умовах, визначених у концесійному договорі, а також організовує передачу більшої частини операційного ризику, включаючи ризик попиту концесіонера та/або ризик пропозиції [34].

За даними Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, найбільш перспективними для концесійних договорів є транспорт, енергетика, житлово-комунальна інфраструктура. Ці об'єкти потребують інвестицій для їх модернізації або нових придбань.

Через недостатнє фінансування житлові кооперативи та муніципальні компанії з нерухомості є збитковими в нинішніх економічних умовах. Однією з основних причин низької рентабельності комунальних послуг є застаріла матеріально-технічна база.

Модернізація комунального господарства є найважливішою умовою для ефективної роботи підприємств, які потребують достатньої фінансової підтримки. Для якісного реформування житлово-комунального господарства

потрібен не лише власний капітал, тому важливо створити новий механізм фінансування підприємств галузі для активного залучення інвестицій у цю сферу.

Концесії є засобом залучення інвестицій у житлово-комунальний сектор. Таким методом можна вирішити деякі нагальні проблеми шляхом модернізації основних фондів міського комунального підприємства. Капітальні інвестиції в комунальний сектор в Україні все ще низькі. Перешкодами цьому є слабкий захист інтересів потенційних інвесторів, недосконала законодавча база, яка майже не оновлювалася з часів адміністративної економіки, відсутність податкових пільг для інвестицій у житлово-комунальний сектор.

Для модернізації житлово-комунального господарства шляхом диверсифікації джерел фінансування необхідно змінити кодекс поведінки, реалізувати власність членів місцевого самоврядування та особисто брати участь у фінансовому розвитку ЖКГ.

Для того, щоб житловий фонд установи відчув ефективність управління, органи місцевого самоврядування та муніципалітети повинні розробити та реалізувати заходи щодо інформування населення у правовому полі.

Також запровадити додаткові спеціалізації освіти в комунальному господарстві та дати можливість залучити кваліфіковані кадри для реформування житлово-комунального господарства. Потрібні додаткові кошти для масштабного ремонту, реконструкції та енергоефективності багатоповерхівок, які будують ОСББ та кооперативи.

Отже, зрозуміло, що потік іноземних інвестицій спрямований на проекти модернізації житлово-комунальної інфраструктури. З проведеного аналізу видно, що житлово-комунальне господарство фінансується як через механізми прямого бюджетного фінансування, так і через ринкові механізми, які, враховуючи чинники, вимагають тісної взаємодії один з одним та вдосконалення з метою залучення додаткових коштів для ЖКГ. і комунальники вже сьогодні.

Для активізації пошуку джерел альтернативного фінансування

забезпечення якості комунальних послуг органи місцевого самоврядування можуть розглядати наступні заходи:

Партнерство з приватним сектором: Один зі способів забезпечення альтернативного фінансування полягає у встановленні партнерства з приватними компаніями. Це може бути угода про публічно-приватне партнерство (УППП) або угода про концесію, де приватна компанія забезпечує фінансування та управління комунальними послугами в обмін на прибуток або іншу форму компенсації. Це дозволить залучити приватний капітал для модернізації та покращення якості послуг.

Впровадження платних послуг: Органи місцевого самоврядування можуть розглядати можливість впровадження платних послуг або підвищення тарифів на комунальні послуги. Це може стимулювати збільшення фінансових ресурсів для покращення якості та покриття витрат на утримання і розвиток комунальної інфраструктури. При цьому важливо враховувати соціальну справедливість та захист інтересів незахищених верств населення.

Привернення інвестицій: Органи місцевого самоврядування можуть активно працювати над залученням інвестицій для розвитку комунальної інфраструктури та покращення якості послуг. Це може бути залучення інвестиційних фондів, міжнародних фінансових організацій, програм технічної допомоги та фінансування проектів з екологічної енергетики. Важливо розробити привабливі інвестиційні пропозиції та надати інвесторам переконливі аргументи щодо вигідності інвестицій в комунальну сферу.

Розробка фінансових механізмів: Органи місцевого самоврядування можуть розглядати можливості створення спеціальних фінансових механізмів, таких як комунальні облігації або фонди підтримки комунальної інфраструктури. Ці механізми можуть допомогти залучати фінансування від інвесторів та громадських організацій для покращення якості комунальних послуг.

Грантові програми та дотації: Органи місцевого самоврядування можуть активно залучатись до грантових програм та отримувати дотації для реалізації

проектів з покращення якості комунальних послуг. Це може включати фінансування з державного рівня, міжнародних організацій, благодійних фондів та інших джерел. Важливо активно вести пошук інформації про наявні грантові програми та вчасно подавати заявки на отримання фінансування.

Ці заходи можуть сприяти активізації пошуку альтернативного фінансування для забезпечення якості комунальних послуг. При цьому важливо розробити стратегію та план дій, враховуючи особливості регіону та потреби громади. Такий підхід дозволить забезпечити стале фінансування та покращення якості комунальних послуг, що в свою чергу сприятиме формуванню позитивного іміджу органів місцевого самоврядування.

3.2 Підвищення ефективності житлово-комунального господарства шляхом надання якісних послуг

Житлово-комунальне господарство України – велика галузь економіки України, яка забезпечує повсякденне життя кожної людини та впливає на ситуацію в країні. В економіці галузі накопичилося багато невирішених проблем, що дає підстави говорити про вкрай незадовільну ситуацію, яка постійно загострюється.

Однією з перешкод для розвитку та становлення нової системи управління житловим фондом і комунальним господарством є недосконалість реформи місцевого самоврядування та внутрішньо-будинкових відносин. Не існує чітких меж між відповідальністю та повноваженнями щодо управління та фінансування між установами.

Активна позиція державної політики в житлово-комунальному секторі зумовлена такими причинами: підприємства цієї галузі є збитковими, споживачі не задоволені якістю отриманих послуг, тому рішуче реформування галузі з далекоглядними планами. це необхідно.

З реформуванням системи ЖКГ та комунального господарства примножилися регіональні ініціативи із залученням приватного сектору та

виникла необхідність запровадження загальнонаціональних єдиних принципів та інструментів регуляторної політики.

Необхідно створити єдині національні принципи та інструменти ліцензування, ціноутворення та стандартизації. Це сприятиме підвищенню ефективності регіональної політики з урахуванням об'єктивних відмінностей. Оскільки держава гарантує кожній людині право на питну воду, вона також має забезпечити надання послуг для життєзабезпечення мешканців, а саме: водопостачання та водовідведення, теплопостачання, газопостачання тощо.

Перелічені послуги мають бути універсальними, розповсюдженими та доступними для публіки у високій якості. Завдяки загальнодоступності цих послуг, ними можуть користуватися різні соціальні верстви населення. Трансляція означає, що послуга також може використовуватися у віддалених місцях.

Виходячи з принципу повного відображення вартості надання послуги в тарифі, доступ також має бути гарантований для соціально незахищених верств населення з державною підтримкою, де це необхідно. В Україні це пільги та субсидії, а також соціальна допомога малозабезпеченим.

Тарифи регулярно підвищуються, але вони не покривають вартість використаних послуг, тому реформування ринку водопостачання, водовідведення та теплопостачання й надалі супроводжуватиметься підвищенням тарифів. Це, у свою чергу, матиме негативний вплив на здатність бідних платити за послуги.

Вирішити проблему збору, вивезення та знешкодження чи захоронення твердих побутових відходів в країні можливо за умови виконання територіальними громадами кількох послідовних кроків:

- розробки системи санітарного очищення та правил благоустрою міст, сіл та малих міст тощо;
- затвердження нормативів утворення побутових відходів за категоріями споживачів (населення, підприємства, організації);

- затвердження тарифу на захоронення твердих побутових відходів, що є економічно обґрунтованим;

- вибір на конкурсних засадах та узгодження виконавців послуг з децентралізованого збирання та сортування побутових відходів з укладенням договору на п'ять років (якщо у постачальника послуг є можливість отримати право надавати послуги на ринку на конкурентних засадах протягом зазначеного періоду).

Зі світового досвіду відомо, що приватні компанії при наданні таких послуг отримують дохід. Що стосується колективно-договірної політики, аналіз показав, що вдосконалення колективно-договірної складової має базуватися на:

- зменшенні реальних витрат у виробництві, перевезення та споживання житлово-комунальних послуг;

- виключення зі складу витрат, не пов'язаних з виробництвом і наданням послуг;

- створення конкурентного середовища у наданні житлово-комунальних послуг.

Необхідно розробити методичні рекомендації щодо вдосконалення програми реформування та розвитку житлово-комунального господарства:

- прогнози розвитку житлового будівництва та комунального господарства за підгалуззями з метою визначення тенденцій розвитку галузі;

- баланс стану житлово-комунального господарства по регіонах;

- поглиблення конкретизації цілей програми, графіку та механізмів їх реалізації;

- механізм еколого-економічного стану галузі, приведення тарифів до рівня економічного обґрунтування та зменшення витрат підприємств житлово-комунального господарства;

- звести до мінімуму вплив ЖКГ на навколишнє середовище.

Реалізація права громадянина на співвласність та участь у місцевому самоврядуванні потребує створення співвласності – активної форми

самоорганізації населення.

Ключовою особливістю цієї реформи житлово-комунального господарства є активна передача регуляторних та адміністративних функцій від корпорацій до органів місцевого самоврядування.

Програма реформування промисловості задекларувала нову структуру управління, процес приєднання приватного сектору поставив нові вимоги до системи державного регулювання природних монополій у сфері житлово-комунального господарства.

Проведені дослідження на цю тему висвітлюють основне завдання реформування ЖКГ – підвищення якості надання комунальних послуг шляхом створення конкурентного середовища.

Водночас Законом України від 09 листопада 2017 року № 2189-VIII «Про житлово-комунальні послуги» з реалізацією окремих положень з 10 червня 2018 року може бути припинено надання житлово-комунальних послуг населення міста відповідно до чинного законодавства.

Але органи місцевого самоврядування відповідно до Закону України «Про житлово-комунальні послуги» та інших законодавчих актів враховують інертність мешканців міста в управлінні та утриманні житлових будинків, якщо співвласники не приймають рішення щодо форми управління будинком або подання заяви про призначення управителя на конкурсній основі.

Наразі компанія-переможець відповідає за належне утримання частини міста (житлових будинків). Протилежна сторона продовжує обслуговувати житлові компанії та операторів, однак конкурсний процес триває, і всі офіційні дати проведення заходів дотримуються відповідно до законодавчо передбаченого процесу.

З метою забезпечення підвищення ефективності та надійності функціонування житлово-комунального господарства, а також підвищення рівня та якості надання житлово-комунальних послуг визначено якість надання; житлово-комунального господарства, зокрема:

- облаштування зон санітарної охорони джерел питного водопостачання;
- будівництво артезіанських свердловин;
- технічне переоснащення житлово-комунального господарства, у тому числі: відновлення роботи ліфтів в житлових будинках багатоповерхової забудови міста, заміна каналізаційного насосного обладнання на об'єктах каналізаційного господарства, реконструкція водопровідних та каналізаційних мереж, реконструкція каналізаційних насосних станцій, будівництво вдосконаленого полігону по складуванню твердих побутових відходів, придбання контейнерів для розподільного збору відходів.

Реалізовані заходи закладають основу для відновлення економічного зростання та підвищення добробуту міського населення.

Головні завдання – не допустити погіршення рівня життя громади міста та відновити позитивні зміни в економіці міста шляхом підвищення конкурентоспроможності та енергоефективності.

Основна робота буде спрямована на реалізацію інвестиційних проектів з розвитку інфраструктури, модернізації та технічного переоснащення виробництва, впровадження енергозберігаючих заходів, а також підвищення якості та доступності послуг.

Вдосконалення якості комунальних послуг виступає важливим фактором формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування. Нижче наведені деякі шляхи покращення якості комунальних послуг, які можуть сприяти формуванню позитивного іміджу:

Впровадження стандартів якості: Органи місцевого самоврядування повинні розробляти та впроваджувати стандарти якості для різних видів комунальних послуг. Ці стандарти повинні бути чіткими, вимірюваними та реалістичними. Вони можуть включати критерії щодо доступності, надійності, ефективності та задоволення потреб споживачів.

Моніторинг та оцінка якості: Важливо встановити систему моніторингу

та оцінки якості комунальних послуг. Це дозволить виявляти проблеми та недоліки, швидко реагувати на них і вживати відповідних заходів для поліпшення якості. Результати моніторингу повинні бути публічними та доступними громадськості.

Залучення приватного сектору: Впровадження партнерства з приватним сектором може допомогти покращити якість комунальних послуг. Приватні компанії часто мають досвід та ресурси для модернізації та удосконалення інфраструктури. Укладання договорів з приватними підприємствами, які передбачають зобов'язання щодо якості та регулярного моніторингу, може забезпечити покращення якості послуг.

Система зворотного зв'язку: Створення механізмів для отримання зворотного зв'язку від споживачів є важливим елементом покращення якості комунальних послуг. Це може включати гарячу лінію, онлайн-форми зворотного зв'язку, громадські обговорення та зустрічі з представниками громади. Це дозволить зрозуміти потреби та проблеми споживачів та швидко реагувати на них.

Прозорість та відкритість: Важливо, щоб органи місцевого самоврядування дотримувалися принципів прозорості та відкритості у своїй роботі. Інформація про якість послуг, фінансові показники та процеси управління повинна бути доступною громадськості. Регулярна звітність та публікація інформації сприятимуть підвищенню довіри та створенню позитивного іміджу.

Узагальнюючи, формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування пов'язане з покращенням якості комунальних послуг. Це вимагає системного підходу, включаючи реалізацію механізмів державної політики, прозорості, залучення громадськості та партнерства з приватним сектором. Постійна робота над покращенням якості комунальних послуг сприятиме підвищенню задоволення громадян та зміцненню довіри до органів місцевого самоврядування.

ВИСНОВКИ

Після проведеного аналізу шляхів розвитку та змін у житлово-комунальному господарстві, можна виділити декілька принципів та методів управління, спрямованих на покращення ефективності та якості галузі.

Перший принцип полягає у комплексному підході до проведення реформ у житлово-комунальній галузі. Це передбачає самостійне фінансування господарства за рахунок підвищення платні за послуги та більш ефективного розвитку в умовах ринкових відносин. Такий підхід дозволяє забезпечити стійке фінансування та покращення якості послуг.

Другий принцип полягає в тому, що виробники комунальних послуг перекладають витрати на споживачів з урахуванням якості та кількості послуг. Це дозволяє звільнити бюджетні кошти та запобігти перерозподілу міських бюджетів на підтримку житлово-комунальних бюджетів.

Третій принцип передбачає виконання соціальних гарантій та реалізацію житлово-комунальної реформи як складової частини соціальної політики. Це означає забезпечення доступності та якості послуг для всіх верств населення, зокрема для соціально вразливих груп.

Четвертий принцип передбачає державний та суспільний контроль за якістю та кількістю комунальних послуг. Це включає об'єктивну оцінку витрат, які повинні бути оплачені, а також розвиток конкуренції шляхом демонополізації галузі. Важливо виділити реальні напрями появи конкурентних підприємств та забезпечити їх підтримку на початковому етапі розвитку.

Враховуючи результати аналізу літератури, можна зробити висновок, що необхідне проведення реформ у житлово-комунальному господарстві з метою поліпшення екологічної обстановки та забезпечення екологічної безпеки. Це можливо досягти шляхом вдосконалення природоохоронного законодавства, виявлення та попередження порушень, розробки економічних механізмів охорони навколишнього середовища, надання екологічної інформації населенню, організації екологічного виховання та освіти, а також вивчення та узагальнення досвіду інших регіонів та країн з питань природокористування та

охорони навколишнього середовища.

Отже, вплив житлово-комунальних послуг на створення іміджу органу місцевого самоврядування полягає у забезпеченні доступності, якості та ефективності цих послуг. Покращення якості комунальних послуг сприяє формуванню довіри та задоволеності громадян, що в свою чергу сприяє позитивному сприйняттю та підтримці органу місцевого самоврядування. Реалізація принципів управління, активне впровадження реформ, ефективне фінансування та контроль за якістю послуг є важливими кроками у формуванні позитивного іміджу органу місцевого самоврядування та підвищенні його авторитету в очах громадськості. Якість комунальних послуг відіграє важливу роль у формуванні позитивного іміджу органів місцевого самоврядування. Громадяни оцінюють роботу влади не лише за її політичні рішення, але й за якість наданих комунальних послуг, таких як водопостачання, опалення, вивіз сміття та інші.

Покращення якості комунальних послуг сприяє підвищенню задоволення громадян та довіри до органів місцевого самоврядування. Коли громадяни отримують якісні та надійні послуги, вони більш задоволені роботою органів влади та виявляють більшу підтримку та довіру до них.

Низька якість комунальних послуг може негативно впливати на імідж органів місцевого самоврядування. Проблеми з водопостачанням, опаленням, вивізом сміття та іншими послугами створюють негативні уявлення про роботу влади та можуть викликати недовіру та незадоволення серед населення.

Формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування потребує системного підходу до покращення якості комунальних послуг. Це включає реалізацію механізмів державної політики, впровадження інноваційних технологій, залучення інвестицій, партнерство з приватним сектором та залучення громадськості до процесу прийняття рішень.

Ключовими факторами удосконалення якості комунальних послуг є ефективне управління ресурсами, модернізація інфраструктури, професійна підготовка та мотивація працівників, впровадження інформаційних технологій,

забезпечення прозорості та відкритості в роботі органів влади.

Активізація пошуку джерел альтернативного фінансування є важливим кроком для забезпечення якості комунальних послуг. Залучення приватного капіталу, впровадження платних послуг, залучення інвестицій та грантів допомагають забезпечити необхідні ресурси для покращення інфраструктури та якості надання послуг. Для підвищення ефективності житлово-комунального господарства та надання якісних послуг, вважаємо актуальними наступні заходи: вдосконалення системи управління: Розробити та впровадити ефективну систему управління житлово-комунальним господарством, яка передбачає чіткі механізми планування, координації та контролю за наданням послуг. Це дозволить забезпечити організованість, ефективність та вчасність надання послуг мешканцям; посилення контролю якості: Розробити механізми контролю якості надання послуг і встановити відповідні стандарти. Регулярно проводити аудит та моніторинг, щоб переконатися, що послуги відповідають встановленим нормам та вимогам;. Залучення громади: Створити механізми для активної участі мешканців у процесі прийняття рішень та контролю за наданням послуг. Встановити механізми зворотного зв'язку та забезпечити відкритість та прозорість у взаємодії з громадою; співпраця з приватним сектором: Розглянути можливості партнерства з приватним сектором для залучення інвестицій та ефективного управління житлово-комунальним господарством. Це може сприяти впровадженню нових технологій, покращенню обслуговування та забезпеченню якісних послуг.

Узагальнюючи, покращення якості комунальних послуг є необхідним для формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування. Це вимагає системного підходу, впровадження ефективних механізмів державної політики, залучення додаткових фінансових ресурсів та активної участі громадськості. Тільки шляхом спільних зусиль можна забезпечити якісні та доступні комунальні послуги для громадян та покращити імідж органів місцевого самоврядування.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бережна А.Ю. Парадигма інноваційного розвитку комунального господарства міста в умовах глобалізації. *Коммунальное хозяйство городов. Научно-технический сборник. ХНАГХ*. Вип 109. Київ.: «Техника», 2014. С. 232–246.
2. Бріль М.С., Пивавар І.В. Управління житлово-комунальним господарством міста: системно-імітаційний підхід. *Проблеми економіки*. 2017. №4. С.405-415
3. Демчак Р. Є. Формування моделей бюджетної децентралізації: досвід зарубіжних країн. *Економічний форум*. 2017. № 3. С. 70-77.
4. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Чинний від 01.01.2008. Київ.: Держспоживстандарт України, 2008. 28 с.
5. Жулин О. В., Зеленюк-Джунь Л. В. Управління фінансовими ресурсами комунальних підприємств і перспективи їх розвитку. *Бізнес-інформ*. № 7. 2020.
6. Заблоцький В.В. Особливості розвитку та роль місцевого самоврядування в системі публічної влади на теренах України. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2015. № 4. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=836> (дата звернення: 01.04.2023).
7. Загальна інформація «Навіщо децентралізація?». URL: <https://decentralization.gov.ua/about> (дата звернення: 30.03.2023).
8. Європейська хартія місцевого самоврядування. Верховна Рада України. Законодавство України. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_036#Text. (дата звернення: 18.04.2023).
9. Колосок С.В. Формування іміджу установи в системі державного управління. *Актуальні проблеми державного управління: наук. зб.* Вип. III: наук. вид. Одеса: АстроПринт, 2000. С. 84—90.

10. Конституція України (чинна з 1996 р. зі змінами), Офіційний портал Верховної Ради України, URL: <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення: 18.02.2023).
11. Лаврентій А. С. Імідж як предмет наукового аналізу. *Вісник НАДУ. Серія «Державне управління»*. 2019. № 3. С. 30-38.
12. Ларіна Н. Імідж як комунікативна основа позиціонування влади. *Вісник державної служби України*. 2013. № 2. С. 20—23.
13. Лук'янов В.І. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку житлово-комунального господарства регіонів України. *Проблеми економіки*. 2017. №4. С. 206-211
14. Луцький О. Імідж державної служби: теоретико-методологічний аналіз. *Вісник державної служби України*. 2012. № 2. С. 38—42.
15. Маркевич К., Сіденко В. Smart-інфраструктура у сталому розвитку міст: світовий досвід та перспективи України. 2021. URL: <https://razumkov.org.ua/uploads/other/2021-SMART-%D0%A1YTISITE.pdf> (дата звернення: 30.03.2023).
16. Мекшун Л. М. Сучасні тенденції реформування управління житлово-комунальним господарством України в умовах децентралізації. *Науковий вісник Полісся*. №1 (5). 2016.
17. Мунько А. Ю. Удосконалення управління муніципальною власністю у контексті розвитку системи місцевих фінансів: портфельний підхід. URL: <http://kbuara.kharkov.ua/e-book/conf/2015-3/doc/2/13.pdf> (дата звернення: 15.03.2023).
18. Надання публічних послуг у громаді: стандарти та критерії. *Теорія та практика державного управління*. 2015. Вип. 3. С. 156-162
19. Надання адміністративних послуг у муніципальному секторі. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / В.Тимощук / Київ, ТОВ «Підприємництво «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 124 с.
20. Олешко А. А., Павлюк К. М. Цифровізація процесів управління комунальним майном міста. *Актуальні проблеми менеджменту, фінансів та*

публічного управління в сучасних глобалізаційних процесах: збірник мат. IX Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. Ірпінь: Державний податковий університет, 2022. С. 53-54.

21. Особливості реформування надання публічних послуг в Україні. *Науковий журнал «Право і суспільство»*. 2016. № 3(1).С. 117-121.

22. Павлюк К. С. Зворотний зв'язок органів державної влади з громадськістю як чинник створення ефективного іміджу державної служби в системі забезпечення національної безпеки. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2018. № 1. С. 32-37

23. Палюх С. Й. Формування позитивного іміджу органів публічної влади. *Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки: зб. матеріалів доп. всеукр. наук.-практ. конф. з міжнародною участю*, Тернопіль. 2020. Ч.2. С. 334-338.

24. Пантелейчук І.В. Трансформація іміджу органів державної влади: історичний аспект. URL: [http:// www.academy.gov.ua/ej/ej8/doc_pdf/pantele#jchuk.pdf](http://www.academy.gov.ua/ej/ej8/doc_pdf/pantele#jchuk.pdf) (дата звернення: 10.01.2023).

25. Парубець О. М., Сугоняко Д. О., Краснянська Ю. В. Напрями вдосконалення механізму фінансування житлово-комунального господарства України. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. Вип. 3 (08). С. 302–306.

26. Пищида В. М. Окремі питання визначення ознак та видів публічного майна як об'єкта публічно-правового спору. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2016. № 1. С. 209–217.

27. Про власність: Закон від 07.02.1991 р. № 697-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/697-12#Text> (дата звернення: 30.03.2023).

28. Про добровільне об'єднання територіальних громад : Закон України № 562-IX від 16.04.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19#Text> (дата звернення: 30.03.2023).

29. Про доступ до публічної інформації : Закон України № 2849-IX від 13.12.2022. URL :https://minjust.gov.ua/m/str_35409 (дата звернення: 18.02.2023).

30. Про енергозбереження : Закон України № 124-IX від 20.09.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/74/94-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 10.04.2023).

31. Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 09.11.2017 № 2189-VIII. 2018. № 1. ст.1.

32. Про оренду державного та комунального майна : Закон України № 2989-IX від 21.03.2023. URL :. <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 25.03.2023).

33. Про комунальну власність в Україні : Закон України (втрата чинності від 20.06.2007). URL :. <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення: 30.03.2023).

34. Про концесії : Закон України № 1089-IX від 16.12.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/155-20> (дата звернення: 10.04.2023).

35. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України № 2849-IX від 13.12.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>. (дата звернення: 30.03.2023).

36. Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку : Закон України № 2956-IX від 24.02.2023. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-14> (дата звернення: 18.04.2023).

37. Про передачу об'єктів права державної та комунальної власності : Закон України № 2493-IX від 29.07.2022. URL :. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/147/98-%D0%B2%D1%80#Text> . (дата звернення: 18.04.2023).

38. Процеси децентралізації у сфері надання адміністративних послуг. Теоретичні та прикладні питання державотворення. *Електронне науково-фахове видання*. 2018. Вип. 22. С. 132-139.

39. Публічне управління для сталого розвитку: виклики та перспективи на національному та місцевому рівнях. *Збірник матеріалів Міжнародної*

науковопрактичної конференції.: Донецький державний університет управління. Український культурологічний центр, 2018. 284 с.

40. Система управління якістю як інструмент вдосконалення діяльності органу місцевого самоврядування. Методичний посібник / Підгаєць П., Бригілевич І. Київ : ТОВ «Софія–А». 2012. 134 с.

41. Сухонос М. К., Молодченко Т. Г., Прасол В. М. Аналіз технічного стану житлового фонду України та пропозиції щодо його оцінки. *Економічний вісник Донбасу*. 2016. № 1 (35). С. 51 – 55. URL : <http://ojs.kname.edu.ua/index.php/area/article/viewFile/1115/1047> (дата звернення: 17.03.2023).

42. Управління розвитком об'єднаних територіальних громад на засадах громадської участі: навч. посіб / О.В. Берданова, В.М. Вакуленко, Н. М. Гринчук. Київ. : 2017. 129 с.

43. Чанглі В. С. Дослідження зарубіжного досвіду реформування і розвитку житлово-комунального господарства. *Економіка будівництва і міського господарства*. 2016. том 12. № 2. С.75-82.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Тупіченко Артем Євгенійович, студент 4 курсу, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти tupichenko_a@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Якість комунальних послуг як фактор формування позитивного іміджу органів місцевого самоврядування» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Тупіченко А.Є.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Капріцин І.І.