

модернізації української промисловості / Економіка України. – 2009. – № 10. – С. 4–14. 3. <http://www.ukrstat.gov.ua>. 4. Чухрай Н.І., Патора Р. Товарна інноваційна політика: управління інноваціями на підприємстві: Підручник. – К.: Кондор, 2006. – 398 с.

УДК 338.45:69.059

К.В. Процак

Національний університет “Львівська політехніка”,
кафедра менеджменту організацій

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ

© Процак К.В., 2010

Проаналізовано взаємовідносини споживачів житлово-комунальних послуг та комунальних підприємств. Розглянуто основні проблеми ефективності житлово-комунального обслуговування населення та запропоновано можливі інноваційні способи вирішення зазначених проблем.

Ключові слова: житлово-комунальне обслуговування, інноваційна діяльність, взаємодія суб'єктів, принцип економічності.

Analyzed the relationship of consumers of utility services and utilities. The main problem of the effectiveness of housing service and innovation offered possible solutions to these problems.

Key words: municipal service, innovation, interaction of subjects, the principle of economy.

Постановка проблеми

Застарілі технології, низька якість обслуговування, зношений житловий фонд та основні технічні засоби, недосконалість системи регулювання взаємодії суб'єктів ринку житлово-комунальних послуг, обмеженість коштів і невизначеність відносин власності визначають необхідність пошуку ефективних способів вирішення цих проблем, інтенсифікації інноваційного процесу в галузі, підвищення рівня відповідальності усіх ланок управління цією сферою діяльності. У зв'язку з недотриманням принципу профілактичності проблема інтенсифікації інноваційного процесу у житлово-комунальному обслуговуванні населення (ЖКОН) набула особливої актуальності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій

Але найскладнішим для вирішення, як наголошують деякі аналітики, є проблеми фінансово-економічного та податкового характеру, ефективне розв'язання яких потребує високо професійного менеджменту [1]. Проте нині ні нормативно-регламентне забезпечення, ні фінансові можливості не дають змоги залучати ефективних менеджерів без зміни концептуально-методичних підходів до побудови системи управління процесом ЖКОН, необхідність яких визнається на всіх рівнях управління та більшістю населення [2]. У разі достатньо вдалого вирішення цієї проблеми та

запровадження якісно нових принципів функціонування галузі, зокрема створення конкурентного середовища і ефективного державного регулювання якості процесу, ЖКОН може наблизитись до зразків, що існують у розвинених країнах світу. Проте необхідною умовою досягнення цього рівня є створення відповідної до галузі ефективної системи управління.

Постановка цілей

Проаналізувати взаємовідносини споживачів житлово-комунальних послуг та комунальних підприємств. Розглянути основні проблеми ефективності житлово-комунального обслуговування населення та запропонувати можливі інноваційні способи розв'язання зазначених проблем.

Виклад основного матеріалу

Управління ЖКОН повинно здійснюватись на основі загальних науково-методичних засад, але з урахуванням особливостей та специфічних факторів, характерних для цієї сфери. До них належать, насамперед, подвійність підпорядкування – територіальна і галузева, а також відомча відокремленість окремих суб'єктів діяльності за інтегрованості загальних цілей і потреб споживачів. Ці особливості ускладнюють побудову організаційної структури управління та визначають труднощі з розмежуванням повноважень та відповідальності, зокрема у такій важливій сфері, як ресурсна база, в методах, прийомах та інструментах управління, встановленні критеріїв оцінки ефективності, їх обліку та змін.

Проте у взаємовідносинах платника квартплати та комунального підприємства принцип максимізації вартості і загального результату взаємодії може, як правило, не діяти ще й з таких причин. По-перше, встановлена тарифна оплата з обмеженою рентабельністю стимулюватиме підприємство знижувати витрати на виконання робіт з ЖКОН тільки у тих межах, які забезпечать досягнення встановленого рівня прибутковості 20 %, який і означатиме для нього досягнення максимальної вартості результату. Водночас, якщо б діяла повномасштабна конкуренція, то, можливо, прибутковість досягала б значно вищого рівня. У цьому плані підприємство ЖКОН не може вважатись повноцінним суб'єктом ринкової конкуренції. По-друге, відсутність мотивів у підприємства до зниження нормативних витрат позбавляє платника квартплати можливості максимізувати вартість свого результату завдяки вибору виконавцем своїх замовлень підприємства – повноцінного суб'єкта ринкової конкуренції, згідного і здатного прибутково працювати і за значно нижчого рівня витрат.

Отже, з цього погляду діючу систему управління процесом ЖКОН, коли житлово-комунальне підприємство, яке не є суб'єктом ринкового вибору, а штучно створеною монополізованою структурою, котра позбавляє замовника права максимізувати свій результат взамін на сплачену квартплату з погляду ринкової економіки можна вважати такою, що не має права на існування.

Такий висновок логічно впливає також з розгляду процесу дотримання принципу економічності під час надання житлово-комунальних послуг. Принцип економічності можна виразити як відношення результату до витрачених коштів:

$$E = \frac{P_0}{B_m}; \quad (1)$$

де P_0 – результат, який замовник може отримати за сплачену квартплату на основі конкурентного вибору виконавця; B_m – витрати на досягнення результату, розраховані на основі чинного тарифу оплати житла.

Під результатом можна розуміти або грошову оцінку наданої послуги (максимізовану вартість), або ж отриману корисність (максимальну корисність послуги).

Залежно від обставин замовник може вимагати зменшення витрат на одержаний обсяг результату:

$$\frac{P_{oc} \text{ const}}{B_m \downarrow}, \quad (2)$$

або збільшення результату при тих самих витратах:

$$\frac{P_{оч} + \Delta P}{B_m const} \quad (3)$$

Зрозуміло, що ставити питання про максимізацію результату при одночасній мінімізації витрат некоректно, тому що найкращим вважатиметься результат за нульових витрат. Як і в попередньому випадку, висновок буде не на користь житлово-комунального підприємства, яке зацікавлене у максимізації своєї вартості лише до встановленої межі. Отримання ж максимальної корисності замовником за сплачену суму коштів не відповідає інтересам підприємства. Доведемо це на прикладі формули економічності. У ній тарифні витрати можна подати як витрати на робочий процес надання послуги та прибуток підприємства:

$$B_m = B_p + \Pi, \quad (4)$$

де B_p – витрати на надання послуги, грн.; Π – нормативний прибуток, грн.

Тоді економічність можна подати так:

$$E = \frac{P_0}{B_p + \Pi} \quad (5)$$

Аналіз цієї моделі показує, що за умови реалізації принципу ринкового вибору надавач послуги отримує стимул максимізувати свій прибуток без обмежень, знизивши витрати B_p на основі впровадження ресурсощадних технологій, прогресивніших матеріалів, нових підходів до задоволення традиційних потреб тощо. За таких умов P_0 як отримана замовником максимальна вартість або ж максимальна корисність послуги може навіть перевищувати передбачену договором величину P_g . Отже, якщо виразити максимальну корисність послуги для споживача P_{max} як співвідношення отриманої величини P_0 до передбаченої договором P_g , то можна визначити і ті межі, в яких ця величина може змінюватись:

$$P_{max} = \frac{P_0}{P_g}; \quad 0 \leq P_{max} \leq 1. \quad (10)$$

Отже, максимальна корисність може наближуватись до нуля і навіть набувати від'ємних значень, коли сплачена квартплата просто “зникає” без надання будь-яких послуг або за відсутності стимулу для впровадження нових матеріалів, прогресивних технологій. Якщо підприємство впроваджує нові технології, надійні і довговічні матеріали, то це співвідношення може наближатися до 1 і навіть перевищувати це значення, як, наприклад, при заміні у внутрішніх мережах металевих труб на металопластикові. При цьому знижується трудомісткість робіт, а довговічність таких труб перевищує аналогічний показник для сталевих приблизно у 3–4 рази. Підприємство отримує більше прибутку, може ініціювати розширення номенклатури послуг, впроваджувати нові технології. Отже, обидві сторони максимізують свою вигоду. Це ще один доказ не на користь діючої системи управління процесом ЖКОН і перманентної неефективності роботи реформованих у підприємства ЖЕКів.

Основною метою інноваційної діяльності у цій сфері на сучасному етапі розвитку економіки повинно стати оновлення матеріально-технічної бази і створення сприятливих організаційно-економічних умов для ефективного функціонування житлово-комунального господарства. Цього можна досягти за допомогою вдосконалення управління інноваційним процесом, впровадження сукупності сучасних прийомів та методів обслуговування. Такі заходи повинні передбачати формування сприятливих умов насамперед для впровадження енергоощадних технологій та підвищення якості послуг.

Крім проблем з визначенням потреби у засобах на утримання і зміну величин складових інноваційного потенціалу управління підприємствами житлово-комунальної сфери, малодослідженими слід вважати науково-методичні підходи до визначення величини витрат на імпорт інститу-

ційних і методично-технологічних інновацій та їх імплементацію в чинну систему методичних підходів, регламентів та процедур управління. Так, наприклад, досі в Україні як у державі, так і на рівні корпорацій, підприємств, об'єднань співвласників не повністю адаптовані давно відпрацьовані у розвинених країнах нормативні регламенти власності, внаслідок чого власник не отримує ніяких доходів від переданих в управління підприємств, землі, угідь, надр тощо.

Внаслідок цього в Україні діють в управлінні різні неформальні норми і правила взаємодії, для яких характерна невизначеність, що не сприяє підвищенню ефективності використання власності підприємств, місцевих громад, об'єднання акціонерів тощо. Через це в Україні можливе таке явище, як рейдерство, продажі та перепродажі чужої власності без дозволу господаря, захоплення об'єктів комунальної власності без згоди громади, її представницьких органів. Незважаючи на поширення цих явищ, в системі управління досі не створені методичні рекомендації для визначення втрат від дії таких регламентів, негативних ефектів для суспільства загалом тощо.

У методичному плані визначення потреби в ресурсах для придбання чи залучення ззовні управлінських інновацій, досвіду інституційних рішень, норм і правил поведінки персоналу є надзвичайно складною для обґрунтованого науково-методичного вирішення проблемою. Адже у разі імпорту чужих методичних рішень, формальних і неформальних інституційних взаємовідносин повинні бути враховані не тільки транзакційні витрати на пошук, оцінку актуальності і придбання документації, методичних вказівок, інструкцій, але й на навчання персоналу, лобіювання прийняття їх перед впливовими чинниками, поширення інформації про зміни серед різних впливових груп тощо. Крім того, як показало дослідження, потрібно врахувати можливість виникнення витрат на ліквідацію суперечностей, викликаних неузгодженістю взаємодії старих і нових правил, регламентів, складових процесів. Істотними можуть виявитись і витрати на подолання опору впровадженню інновацій, запобігання можливості асиміляції старих та інноваційних регламентів.

Отже, визначення транзакційних витрат, крім труднощів з вирішенням питань обліку, вибору норм і нормативів для оцінки, вимагає осмислення механізмів взаємодії інноваційних і звичних регламентів, консервативних схильностей персоналу, несприйняття ними нових правил тощо. Методичні питання вирішення цих проблем відпрацьовані недостатньо, що породжує невизначеність з розрахунком величини витрат, прогнозуванням ефективності залучених інноваційних ідей і чужого досвіду.

Необхідне також постійне вивчення потреб населення щодо цього виду послуг та розширення його номенклатури, адаптація передового досвіду житлово-комунальних підприємств з метою підвищення ефективності їх надання. Інноваційна діяльність повинна бути скерована на комплексне використання всіх видів ресурсів (управлінських, виробничих, фінансових), на активізацію людського фактора. Однією з основних причин надання житлово-комунальними підприємствами послуг невідповідної якості є низький рівень кваліфікації спеціалістів, які працюють все ще за традиціями адміністративно-командної економіки. Для застосування нових принципів інноваційного розвитку підприємств важливе значення має світогляд персоналу, його здатність швидко та ефективно реагувати на зміни зовнішнього та внутрішнього середовища, бути готовим до впровадження нововведень та пов'язаних з цим ризиків. Тому під час впровадження управлінських нововведень в житлово-комунальному секторі важливого значення набуває формування організаційної культури. Для цього необхідно постійно займатися підготовкою та перепідготовкою спеціалістів усіх рівнів, формувати їх відповідальне ставлення до результатів своєї праці, розвивати самоорганізацію та творчий потенціал кожної особистості.

Аналіз стану управління процесом ЖКОН, його нормативно-законодавчого забезпечення та практики реалізації показав, що крім проблем ефективності, пов'язаних з організаційно-технологічними факторами, значну небезпеку становить загроза наростання проблем невизначеності

регламентів взаємодії суб'єктів цього процесу. Так, під час створення об'єднань співвласників багатоквартирних будинків поза межами нормативного законодавчого забезпечення залишилися відносини власності на землю, прибудинкову територію, внутрішні мережі, нежитлові приміщення, стосунки з власниками житла, які не є членами ОСББ, з господарюючими суб'єктами, розміщеними на правах оренди в приміщеннях і на прибудинковій території тощо. Відсутні також регламенти роботи з боржниками і заборгованістю, внутрішньої взаємодії членів об'єднання з обраними нею керівниками, механізми контролю громадськості за оперативною діяльністю правління ОСББ, прийняттям та реалізацією стратегічних рішень, ефективністю використання нежитлових приміщень, якістю наданих послуг, процедури взаємодії членів після ліквідації об'єднання співвласників.

Зазначимо, що в системі взаємодії суб'єктів процесу ЖКОН замовник, як його центральна ланка, позбавлений основного права учасника ринкових відносин – права вільного пошуку і вибору партнера або виконавця замовлення, здатного найкраще задовольнити його потребу. Цим значною мірою і пояснюється відсутність прогресу у процесі надання житлово-комунальних послуг.

Чинна система договірних відносин, її нормативно-методичне забезпечення дає змогу кожному із суб'єктів, що взаємодіють у процесі ЖКОН: державі, органами місцевого самоврядування, житлово-комунальним підприємствам, власникам житла і їх об'єднанням надавати пріоритет у своїй діяльності насамперед власним інтересам, які, як правило, не збігаються з інтересами інших учасників процесу, і особливо, замовників послуг. Тому потрібно, з одного боку, забезпечувати перехід стосунків від імпліцитної форми, помноженої на слабкість державної форми управління, до експліцитних контрактних відносин, які дали б змогу задовольняти інтереси всіх учасників процесу ЖКОН і забезпечити дотримання кожним із них своїх зобов'язань перед іншими, відповідальність за якість і своєчасність їх виконання, прав на своєчасне отримання обумовлених контрактом винагород. Це вимагає таких взаємозв'язаних заходів:

1. Удосконалення науково-методичного забезпечення процесу укладання, обґрунтування, організації виконання та контролю якості і повноти реалізації угод на всіх рівнях ієрархії управління, зокрема трудових контрактів, власників і найманих працівників, замовників і виконавців послуг. Найважливішим завданням є забезпечення реальної рівності сторін угод: їх прав, зобов'язань, відповідальності, гарантування виконання кожним учасником встановлених угодами вимог та умов.

2. Розроблення мотиваційного механізму, відповідного до сфери діяльності, стану технології, традицій і досвіду виконання замовлень, вирішення конфліктних ситуацій, дотримання вимог нормативних актів, стандартів і технічних вимог, ефективної реалізації санкцій, дотримання вимог нормативних актів, стандартів і технічних умов, ефективної реалізації санкцій, задоволення потреб замовників тощо. При цьому має бути врахована проблема подолання невизначеності, яку створює неефективне державне регулювання процесу ЖКОН, а також створення умов для впровадження ресурсощадних інновацій і технологій, активізації дії принципів та закономірностей самоорганізації.

Висновки

За останнє десятиліття вартість послуг, які надають населенню житлово-комунальні підприємства, постійно зростає. Проте якість цих послуг практично не змінюється, як не зазнає змін їхній асортимент. Все ще низьким залишається рівень оплати наданих послуг населенням. Не покращується також виконання державою та органами місцевого самоврядування своїх зобов'язань з компенсації житлово-комунальним підприємствам вартості наданих послуг тим особам, що користуються пільгами. Водночас вважається, що обов'язки суб'єктів взаємодії у процесі ЖКОН регламентовані відповідними законами, постановами, інструкціями тощо. Основною причиною такого стану взаємодії суб'єктів ЖКОН, на наш погляд, є високий рівень їхньої невизначеності або імпліцитності їх стосунків та договірних відносин.

Завдання покращання регулювання взаємодії суб'єктів ЖКОН, створення умов для укріплення засад органічності їх зв'язків полягає у формуванні такого навколишнього середовища, у якому кожна із сторін зможе найкраще задовольняти свої інтереси, гарантуючи водночас найбільшу віддачу для свого контрагента (замовника) на основі пошуку і реалізації нових технологій, новітніх регламентів управління з високим рівнем їх експліцитності.

Перспективи подальших досліджень

Подальші дослідження повинні стосуватися розроблення такого мотиваційного механізму регулювання житлово-комунального обслуговування населення, який передбачає посилення ендогенних факторів оновлення взаємодії суб'єктів ЖКОН, мотивацію відповідальності персоналу за якість вирішення проблем галузі, зокрема встановлення чітких критеріїв оцінки дій кожного виконавця, впровадження прогресивних форм надання послуг.

1. *Волинський Г. Про деякі напрями реформування житлово-комунального господарства України // Економіка України. – 2009. – № 8. – С. 78–84.* 2. *Шапочка М.К., Несторенко Т.В. Управлінські аспекти реформування житлово-комунального господарства // Вісник Сумського державного університету, Серія “Економіка”. – № 1. – 2009. – С.99–103.*

УДК [330.31+330.332]:622(477)

Ю.С. Рожко

Національний гірничий університет, м. Дніпропетровськ

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ІНВЕСТИЦІЙНИМИ РЕСУРСАМИ ВУГІЛЬНИХ ШАХТ УКРАЇНИ НА ЗАСАДАХ ДЕРЖАВНОЇ СТРАТЕГІЇ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ГАЛУЗІ

© Рожко Ю.С., 2010

Проаналізовано інвестиційне забезпечення вугледобувної галузі України. Підкреслена актуальність питання щодо розроблення відповідного інноваційно-інвестиційного механізму формування стратегічних альтернатив розвитку вугледобувних підприємств. Визначено основні шляхи впровадження стратегії інноваційного розвитку вугільних шахт України за умови відповідного вдосконалення системи управління інвестиційними ресурсами.

Ключові слова: інноваційний розвиток, вугільна шахта, інвестиційні ресурси, адресне інвестування.

The analysis of the investment provision of the coal mining industry of Ukraine is given. The topicality of the issue about the development of innovative and investment mechanism for the formation of strategic alternative of coal mining enterprises development is high lighted. The main ways of implementing strategic innovative development of Ukrainian coal mines with necessary improvement of the investment resource management system are determined.

Key words: innovation development, coal mine, investment resource, investment.

Постановка проблеми

Розвиток підприємств вугільної галузі залежить від впливу факторів зовнішнього і внутрішнього середовища і зумовлює пошук способів забезпечення їх стабільної роботи на основі інноваційних і організаційних змін у короткостроковій та довгостроковій перспективах. Врахо-