


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ДМИТРА МОТОРНОГО

Навчально-науковий інститут загальноуніверситетської підготовки
Кафедра менеджменту та публічного адміністрування
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Галузь знань – 28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність – 281 Публічне управління та адміністрування

ПОГОДЖЕНО

Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми



Г.В.Ортіна

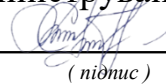
(підпис)

(ініціали та прізвище)

«09» лютого 2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
менеджменту та публічного
адміністрування



С.Р.Плотніченко

(підпис)

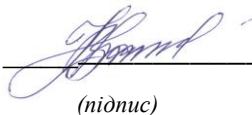
(ініціали та прізвище)

«09» лютого 2026 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему *«ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО*
ГОСПОДАРСТВА»

Здобувач вищої освіти:

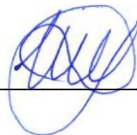


Назаров Валентин Валентинович

(підпис)

(ПІБ здобувача)

Науковий керівник:



доктор філософії за спеціальністю
081 Право Шумейко Іван Павлович

(підпис)

(учене звання, науковий ступінь, ПІБ)

Запоріжжя, 2026 р.

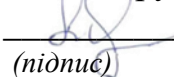
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ДМИТРА МОТОРНОГО

навчально-науковий інститут загальноуніверситетської підготовки
кафедра менеджменту та публічного адміністрування

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Галузь знань: 28 «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

ПОГОДЖЕНО

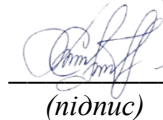
Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та
адміністрування»

 Г. В. ОРТИНА
(підпис) (ініціали та прізвище)

«24» листопада 2025 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
менеджменту та публічного
адміністрування

 С. Р. ПЛОТНІЧЕНКО
(підпис) (ініціали та прізвище)

«24» листопада 2025 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

на підготовку кваліфікаційної магістерської роботи
здобувача вищої освіти

Назарова Валентина Валентиновича

1. Тема кваліфікаційної магістерської роботи:

«Державне регулювання житлово-комунального господарства»
науковий керівник роботи доктор філософії за спеціальністю 081 Право
Шумейко Іван Павлович

затверджені наказом ректора університету від «24» листопада 2025 року № 605 - 3

2. Строк подання кваліфікаційної магістерської роботи «02» лютого 2026 року

3. Вихідні дані до кваліфікаційної магістерської роботи: наукова література
національних та зарубіжних авторів (монографії, підручники, статті, тези
тощо), Закони України та інші нормативні документи, статистична
інформація.

4. Зміст кваліфікаційної магістерської роботи (перелік питань, які потрібно розробити):

1) теоретико-методичні аспекти державного регулювання розвитку
житлово-комунального господарства

2) сучасний стан забезпечення населення комунальними послугами

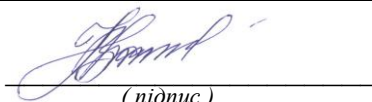
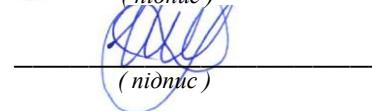
3) напрями удосконалення механізмів забезпечення населення якісними
комунальними послугами на місцевому рівні

6. Дата видачі завдання « 24 » листопада 2025 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів виконання кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів	Відмітка про виконання
1	Затвердження плану роботи	28.11.2025	виконано
2	Розділ 1 Теоретико-методичні аспекти державного регулювання розвитку житлово-комунального господарства	12.12.2025	виконано
3	Розділ 2 Сучасний стан забезпечення населення комунальними послугами	30.12.2025	виконано
4	Розділ 3 Напрями удосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні	26.01.2026	виконано
5	Перевірка на плагіат	02.02.2026	виконано
6	Попередній захист роботи на кафедрі	09.02.2026	виконано

Здобувач вищої освіти


 (підпис)
В.В. НАЗАРОВ
(ініціали та прізвище)Керівник кваліфікаційної
магістерської роботи

 (підпис)
І.П. ШУМЕЙКО
(ініціали та прізвище)

Рішення комісії про попередній захист кваліфікаційної роботи від «09» лютого 2026 року

до захисту допущено

Члени комісії:

1. _____ Ортіна Г.В., д.н.держ.упр., проф. _____

(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)

2. _____ Єфіменко Л.М., к.н.держ.упр., доц. _____

(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)

2. _____ Вороніна Ю.Є., к.н.держ.упр., доц. _____

(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)

3. _____ Горбова Н.А., к.п.н., доц. _____

(прізвище та ініціали, науковий ступінь, вчене звання, підпис)

Допустити до захисту

Завідувач кафедри менеджменту та публічного адміністрування
 _____ С.Р. ПЛОТНІЧЕНКО « 09 » лютого 2026 р.
 (підпис) (ініціали та прізвище)

АНОТАЦІЯ

кваліфікаційної магістерської роботи **Назарова В.В.** на тему:
«**Державне регулювання житлово-комунального господарства**»

Магістерська робота присвячена дослідженню державного регулювання житлово-комунального господарства в системі публічного управління та адміністрування. У роботі розкрито роль житлово-комунального господарства як об'єкта публічної політики, проаналізовано повноваження органів державної влади та місцевого самоврядування у сфері надання житлово-комунальних послуг.

У ході дослідження використано загальнонаукові та спеціальні методи публічного управління, зокрема системний і інституційний підходи, аналіз нормативно-правового забезпечення, програмно-цільовий метод, економіко-статистичний та порівняльний аналіз. У практичній частині здійснено оцінку ефективності механізмів державного регулювання та адміністративних інструментів управління житлово-комунальним господарством на державному й місцевому рівнях.

За результатами дослідження обґрунтовано напрями вдосконалення публічної політики у сфері житлово-комунального господарства, спрямовані на підвищення якості управлінських рішень, прозорості діяльності органів влади, ефективності надання житлово-комунальних послуг та посилення відповідальності суб'єктів публічного управління. Практичне значення роботи полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій у діяльності органів публічної влади та місцевого самоврядування.

Ключові слова: державне регулювання, житлово-комунальне господарство, органи місцевого самоврядування, публічна політика, публічне управління.

SUMMARY

of qualification master's thesis by **Nazarov V.V.** on the topic:
"**State regulation of housing and communal services**"

The master's thesis is devoted to the study of state regulation of housing and communal services within the system of public administration and management. The paper examines housing and communal services as an object of public policy and analyzes the powers of public authorities and local self-government bodies in the field of providing housing and communal services.

The research is based on general scientific and special methods of public administration, including systemic and institutional approaches, analysis of regulatory and legal frameworks, the program-target method, economic and statistical methods, and comparative analysis. The practical part of the study assesses the effectiveness of state regulation mechanisms and administrative management tools in the housing and communal services sector at both national and local levels.

Based on the research results, the directions for improving public policy in the field of housing and communal services are substantiated. These directions are aimed at enhancing the quality of managerial decision-making, increasing transparency of public authorities' activities, improving the efficiency of housing and communal services provision, and strengthening the responsibility of public administration entities. The practical significance of the thesis lies in the possibility of applying the proposed recommendations in the activities of public authorities and local self-government bodies.

Key words: housing and communal services, local self-government, public administration, public policy, state regulation.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ДПП

державно-приватне партнерство

ЖКГ

житлово-комунальне господарство

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	15
1.1. Житлово-комунальне господарство: особливості, сутність, структура.....	15
1.2. Система правового регулювання житлово-комунальних послуг в Україні..	18
1.3. Публічне управління у сфері житлово-комунальних послуг на місцевому рівні.....	21
Висновки до розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ.....	25
2.1. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку житлово-комунального господарства.....	25
2.2. Роль житлово-комунального господарства у системі публічного управління.....	27
2.3. Світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами.....	28
Висновки до розділу 2.....	33
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ЯКІСНИМИ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.....	36
3.1. Напрями підвищення ефективності та модернізації житлово-комунального господарства.....	36
3.2. Заходи з підвищення ефективності розвитку житлово-комунального господарства з метою надання якісних послуг.....	42
Висновки до розділу 3.....	48
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена тим, що житлово-комунальне господарство (далі – ЖКГ) відіграє важливу роль у соціально-економічному розвитку України. Ефективне державне регулювання цієї сфери є необхідною умовою стабільного функціонування економіки країни загалом. На сьогодні українське ЖКГ перебуває у складному та занедбаному стані, що спричинено нераціональним використанням матеріальних і фінансових ресурсів, оскільки надходження спрямовуються переважно на покриття поточних потреб. Одним із ключових завдань сучасного етапу розвитку є створення сприятливих умов для сталого розвитку галузі, використовуючи ефективні механізми та інструменти, а також забезпечення подальшої інтеграції України до Європейського Союзу.

Затримка з реформуванням житлово-комунального сектору призводить до поглиблення й без того кризової ситуації, яка характеризується відсутністю ринкових перетворень, непрозорістю, корупційними проявами та погіршенням фінансово-майнового стану підприємств. Важливим завданням сьогодення є забезпечення якісного надання житлово-комунальних послуг, підвищення професійного рівня та енергоефективності підприємств галузі, що сприятиме зростанню їх прибутковості та створить умови для економічного розвитку.

Для подолання проблем низької ефективності діяльності галузі, нестачі бюджетних коштів на її модернізацію, повільного оновлення законодавчої бази, необхідності демонополізації та формування конкурентного середовища, а також упровадження енергозберігаючих технологій потрібне суттєве посилення державного впливу та регулювання.

У сфері формування механізмів державного управління та регулювання житлово-комунальних послуг працювали такі науковці, як А. Бабак, В. Базилевич, В. Бакуменко, О. Білянський, І. Запатріна, О. Ігнатенко, Ю. Ковбасюк, Н. Олійник, І. Розпутенко, В. Тертичка та інші. Їхні дослідження

були спрямовані на розроблення дієвих інструментів державного контролю й регулювання у сфері надання житлово-комунальних послуг. Водночас низка питань, пов'язаних із державним регулюванням розвитку ЖКГ, залишається недостатньо дослідженою. Дотепер не розроблено універсальних підходів до підвищення ефективності діяльності галузі, а комплекс проблем, що стримують її розвиток, потребує подальшого наукового опрацювання. Особливо актуальним є вивчення регіональних аспектів державного регулювання, зокрема у сільських районах, а також визначення передумов і пріоритетних напрямів реформування.

Усе це підкреслює важливість обраної теми та її значущість для удосконалення державного регулювання розвитку ЖКГ й забезпечення сталого розвитку національної економіки України.

Метою даної роботи є формування та обґрунтування комплексу теоретичних положень і практичних рекомендацій, спрямованих на вдосконалення системи забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні, з урахуванням сучасних соціально-економічних умов і потреб територіальних громад.

Для досягнення поставленої мети в роботі передбачено розв'язання таких основних завдань:

- здійснити ґрунтовний аналіз категоріально-понятійного апарату у сфері ЖКГ, уточнити його зміст, основні завдання та визначити структуру цієї галузі як важливого об'єкта публічного управління;

- дослідити правові засади регулювання діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг, охарактеризувати чинну нормативно-правову базу та оцінити її вплив на функціонування галузі;

- визначити ключові особливості системи публічного управління та організації процесу надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні, з урахуванням ролі органів місцевого самоврядування, керуючих організацій і споживачів послуг;

- проаналізувати сучасний стан ЖКГ, основні тенденції його розвитку, а також здійснити оцінку рівня та якості надання комунальних послуг у різних аспектах;

- узагальнити світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами, виявити ефективні зарубіжні практики управління та регулювання галузі, які можуть бути адаптовані до вітчизняних умов;

- на основі проведеного аналізу розробити та запропонувати практичні рекомендації щодо вдосконалення механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні з метою підвищення ефективності управління, якості обслуговування та рівня задоволеності споживачів.

Об'єктом дослідження у даній роботі є сукупність організаційних, економічних та управлінських механізмів, що застосовуються на місцевому рівні з метою забезпечення населення якісними комунальними послугами. Він охоплює процеси формування, функціонування та вдосконалення системи надання комунальних послуг, взаємодію органів місцевого самоврядування, керуючих та обслуговуючих організацій, а також споживачів, спрямовану на підвищення якості, доступності та ефективності житлово-комунального обслуговування.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних положень, наукових підходів і практичних аспектів, пов'язаних із удосконаленням механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами на місцевому рівні. Він охоплює методи, інструменти та управлінські рішення, що використовуються органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами у процесі організації, регулювання й контролю надання комунальних послуг, а також практику їх реалізації з метою підвищення ефективності функціонування ЖКГ та задоволення потреб населення.

Методологічною основою даної кваліфікаційної роботи є комплекс загальнонаукових і спеціальних методів дослідження, застосування яких забезпечило всебічне та ґрунтовне вивчення проблеми забезпечення населення якісними житлово-комунальними послугами.

Ключовим у роботі став системний підхід, який дав змогу розглядати процеси та явища у сфері ЖКГ як складну, багаторівневу та взаємопов'язану систему. Завдяки цьому підходу було проаналізовано не лише окремі елементи системи надання житлово-комунальних послуг, а й характер їх взаємодії, взаємозалежність та вплив на загальні тенденції розвитку галузі й ефективність управлінських рішень на місцевому рівні. Для поглибленого вивчення окремих питань теми застосовано монографічний метод, який дозволив детально проаналізувати наукові праці, публікації та дослідження вітчизняних і зарубіжних учених, узагальнити їхній досвід та підходи до вирішення проблем функціонування ЖКГ. Абстрактно-логічний метод використовувався з метою формування узагальнених висновків, систематизації отриманих результатів та побудови теоретичних моделей, що відображають сутність і закономірності розвитку механізмів забезпечення населення якісними комунальними послугами. Системний аналіз був застосований для виявлення основних проблем галузі, визначення причинно-наслідкових зв'язків між ними та оцінки їх впливу на стан і якість надання житлово-комунальних послуг.

З метою наочного представлення та узагальнення статистичних даних у роботі використано табличний і графічний методи, які дали змогу візуалізувати отриману інформацію, полегшити її сприйняття та підвищити інформативність результатів дослідження.

Інформаційною базою даного дослідження виступають наукові та аналітичні джерела, що забезпечили теоретичне обґрунтування роботи та формування практичних рекомендацій. Теоретичну основу склали положення і концепції в межах науки публічного управління та адміністрування, які дозволили розглянути ЖКГ як об'єкт державного та муніципального управління. Крім того, у дослідженні активно використовувалися наукові праці, монографії, статті та інші публікації, присвячені проблемам організації, регулювання та розвитку систем надання житлово-комунальних послуг в Україні. До інформаційної бази також були включені нормативно-правові акти, статистичні дані, результати моніторингу та аналітичні матеріали, що

дозволили оцінити сучасний стан галузі, тенденції її розвитку та ефективність існуючих механізмів управління комунальними послугами на місцевому рівні. Такий підхід забезпечив комплексне поєднання теоретичного аналізу та практичного дослідження проблеми.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що проведене дослідження дало змогу розробити та обґрунтувати пропозиції щодо вдосконалення механізмів забезпечення населення якісними житлово-комунальними послугами на місцевому рівні, що вносить нові підходи як у теорію, так і в практику управління галуззю.

По-перше, удосконалено підхід до оцінювання якості наданих комунальних послуг шляхом введення критеріїв, які базуються на порівнянні очікувань споживачів із фактичним рівнем надання послуг. Запропоновано оцінювати якість через визначені рівні споживчих очікувань: незадовільний, нормативний та фірмовий, що дозволяє більш точно визначати відповідність послуг очікуванням населення і своєчасно виявляти сфери, що потребують покращення.

По-друге, розроблено комплексний організаційно-економічний механізм, який забезпечує підвищення якості житлово-комунальних послуг на місцевому рівні. Він включає такі ключові компоненти:

- інтеграція процесів менеджменту якості у стратегічне управління керуючої організації, що дозволяє поєднати довгострокове планування із контролем та оцінкою результатів;
- сукупність правил надання житлово-комунальних послуг та професійно-кваліфікаційних стандартів для персоналу керуючих організацій, що забезпечує єдиний стандарт якості обслуговування;
- систему залучення та розвитку кадрів, а також модель оплати праці працівників, що мотивує персонал на підвищення ефективності та якості роботи;
- систему інформаційного забезпечення споживачів, моніторингу та оцінки якості послуг, що дозволяє підтримувати зворотний зв'язок між

споживачами та організаціями, оперативне реагування на проблеми та підвищувати рівень задоволеності населення.

По-третє, наукове дослідження сприяло подальшому розвитку категоріального апарату в межах науки «публічне управління та адміністрування». Зокрема, було уточнено визначення ЖКГ, підкресливши його роль як системи діяльності, спрямованої на забезпечення населення життєво необхідними, незамінними та комфортними умовами проживання. Такий підхід дозволяє трактувати ЖКГ як один із ключових факторів, що впливають на рівень і якість життя населення, та підкреслює його соціальну значимість як об'єкта публічного управління.

Таким чином, наукова новизна роботи проявляється у комплексному поєднанні теоретичних та практичних рішень, спрямованих на підвищення ефективності управління житлово-комунальними послугами та задоволення потреб населення.

Практична значущість магістерської роботи полягає в можливості використання отриманих результатів дослідження у процесі вдосконалення системи державного регулювання ЖКГ в Україні. Основні положення та висновки роботи можуть бути застосовані в діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування під час розроблення та реалізації державної та регіональних політик у сфері ЖКГ.

Результати проведеного аналізу нормативно-правового забезпечення та економічних механізмів державного регулювання ЖКГ можуть бути використані для удосконалення тарифної політики, механізмів державної підтримки населення та підвищення ефективності функціонування підприємств житлово-комунальної сфери.

Запропоновані в роботі практичні рекомендації щодо модернізації житлово-комунальної інфраструктури, розвитку державно-приватного партнерства (далі – ДПП) та впровадження енергоефективних заходів можуть бути використані при формуванні програм розвитку ЖКГ на місцевому рівні.

Матеріали магістерської роботи можуть бути використані у навчальному процесі закладів вищої освіти при викладанні дисциплін з публічного управління та адміністрування, а також у практичній діяльності фахівців, що працюють у сфері ЖКГ.

Апробація. Результати проведеного дослідження обговорювалися на II Міжнародній науково-практичній конференції «Публічне управління та адміністрування на сучасному етапі державотворення» (Державний торговельно-економічний університет, м. Київ, 20 листопада 2025 року), назва тез доповіді: «Державне регулювання житлово-комунального господарства: сучасний стан, проблеми та шляхи реформування в Україні».

Структура роботи. Робота містить 60 сторінок та складається із вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел. Список використаних джерел містить 51 найменування.

У першому розділі розкрито сутність, особливості та структуру житлово-комунального господарства України як однієї з ключових і водночас проблемних сфер національної економіки. Проаналізовано історичну еволюцію становлення та розвитку ЖКГ, зміну підходів до його управління і нормативного забезпечення, а також трансформацію центральних органів державної влади, відповідальних за формування та реалізацію політики у цій сфері. Узагальнено наукові підходи до визначення поняття «житлово-комунальне господарство», виявлено їхні переваги та недоліки, наголошено на відсутності універсального трактування. Визначено основну мету функціонування ЖКГ, його соціально-економічну роль, ключові ознаки та місце у структурі міського господарства. Акцентовано увагу на значенні житлового господарства як базової складової ЖКГ, що забезпечує належні умови проживання населення та утримання житлового фонду. Досліджено систему правового регулювання житлово-комунальних послуг в Україні в умовах реформування житлово-комунального господарства. Проаналізовано конституційні засади забезпечення права на житло, достатній життєвий рівень та захист прав споживачів, а також визначено роль держави й органів місцевого

самоврядування у сфері житлово-комунального обслуговування. Окреслено основні законодавчі та підзаконні нормативно-правові акти, що формують правову базу надання житлово-комунальних послуг, розкрито їх зміст і значення. Особливу увагу приділено договірним відносинам між споживачами та виконавцями послуг, механізмам тарифоутворення, контролю якості та захисту прав споживачів. Висвітлено значення інформаційного та наукового забезпечення як складових державного регулювання у сфері ЖКГ. Зроблено висновок про необхідність удосконалення правового механізму з метою підвищення якості житлово-комунальних послуг і забезпечення балансу інтересів усіх учасників правовідносин. Розкрито особливості публічного управління у сфері житлово-комунальних послуг на місцевому рівні в умовах децентралізації влади в Україні. Проаналізовано конституційні засади місцевого самоврядування та їх значення для організації й регулювання житлово-комунальних послуг у територіальних громадах. Визначено основних суб'єктів публічного управління у сфері ЖКП, їхні повноваження та взаємодію відповідно до чинного законодавства. Особливу увагу приділено ролі органів місцевого самоврядування у формуванні тарифної політики, управлінні об'єктами комунальної власності, контролі якості послуг і захисті прав споживачів. Окреслено значення договірних відносин та діяльності об'єднань співвласників багатоквартирних будинків як інструментів децентралізації управління та підвищення відповідальності учасників житлово-комунальних правовідносин. Зроблено висновок, що ефективне публічне управління у сфері ЖКП є важливою передумовою підвищення якості послуг і забезпечення сталого розвитку територіальних громад.

У другому розділі здійснено аналіз сучасного стану та основних тенденцій розвитку житлово-комунального господарства України в умовах соціально-економічних трансформацій і воєнних викликів. Охарактеризовано роль ЖКГ як важливої галузі національної економіки та складової соціального добробуту населення. Проаналізовано кількісні та структурні показники житлового фонду, рівень його фізичної зношеності, стан теплопостачання та

динаміку житлового будівництва. Особливу увагу приділено наслідкам повномасштабної збройної агресії російської федерації, що спричинила масштабні руйнування житлового фонду та значні економічні збитки. Висвітлено тенденції зростання тарифів на житлово-комунальні послуги та їх вплив на платоспроможність населення. Визначено ключові проблеми та негативні тенденції розвитку ЖКГ, а також обґрунтовано необхідність комплексного підходу до його відновлення й модернізації з урахуванням державної підтримки та реформування тарифної політики. Розкрито роль житлово-комунального господарства як важливого об'єкта публічного управління та державного і муніципального регулювання. Проаналізовано місце ЖКГ у системі публічної влади в умовах децентралізації, окреслено перерозподіл повноважень між рівнями управління та зростання відповідальності органів місцевого самоврядування за стан комунальної інфраструктури й якість послуг. Визначено основні методи державного регулювання у сфері ЖКГ, зокрема фінансове й податкове регулювання, контроль якості та стандартизацію, регулювання цін, захист конкуренції й екологічний контроль. Розглянуто багаторівневу систему управління ЖКГ (національний, регіональний та муніципальний рівні) та її особливості. Окрему увагу приділено проблемам функціонування підприємств ЖКГ, зокрема їх збитковості, зношеності інфраструктури, низькій платоспроможності населення та недосконалості нормативно-правової бази. Зроблено висновок про необхідність удосконалення механізмів публічного управління для забезпечення сталого розвитку житлово-комунального господарства.

У третьому розділі визначено основні напрями підвищення ефективності та модернізації житлово-комунального господарства в умовах значного фізичного й морального зносу інфраструктури та обмеженості фінансових ресурсів. Обґрунтовано доцільність залучення приватного капіталу до сфери ЖКГ шляхом розвитку державно-приватного партнерства та усунення адміністративних, правових і інформаційних бар'єрів доступу приватних компаній до ринку управління житлом за умови збереження ефективного

державного контролю. Розкрито необхідність формування дієвих механізмів фінансування капітальних ремонтів, модернізації інженерних мереж, упровадження енергоощадних технологій і вдосконалення систем обліку ресурсів. Показано інвестиційну привабливість житлово-комунального сектору як сфери з гарантованим попитом на послуги та стабільними грошовими потоками. Особливу увагу приділено використанню концесійних механізмів відповідно до законодавства України як ефективної форми партнерства держави та приватного сектору для відновлення та розвитку інфраструктури ЖКГ. Визначено ключові напрями підвищення ефективності та модернізації житлово-комунального господарства в умовах значного фізичного й морального зносу інфраструктури та обмеженості фінансових ресурсів. Обґрунтовано доцільність залучення приватного капіталу до сфери ЖКГ через розвиток механізмів державно-приватного партнерства за умови збереження належного державного контролю. Акцентовано увагу на необхідності усунення адміністративних, правових та інформаційних бар'єрів доступу приватних компаній до ринку управління житлом. Розкрито значення формування ефективних механізмів фінансування капітальних ремонтів, модернізації інженерних мереж, упровадження енергоощадних технологій і вдосконалення систем обліку ресурсів. Підкреслено інвестиційну привабливість житлово-комунального сектору як сфери зі стабільним попитом на послуги та передбачуваними фінансовими потоками, а також роль концесійних механізмів як ефективного інструменту відновлення та розвитку інфраструктури ЖКГ відповідно до чинного законодавства України. Розкрито модель державно-приватного партнерства у сфері житлово-комунального господарства, що ґрунтується на залученні приватного інвестора (концесіонера) до фінансування будівництва та модернізації об'єктів комунальної інфраструктури за умови розподілу комерційних ризиків на користь державної сторони. Проаналізовано механізми компенсації інвестицій концесіонерів за рахунок тарифних і бюджетних джерел, що дозволяє стримувати зростання тарифів до моменту підвищення якості послуг та мобілізувати додаткові економічні вигоди від

зростання вартості нерухомості. Обґрунтовано доцільність спрямування додаткових податкових надходжень на підтримку концесійних виплат і створення єдиного інформаційного порталу для залучення інвесторів та забезпечення прозорості концесійних процедур. Особливу увагу приділено необхідності вдосконалення правового регулювання, запровадження стандартів управління, посилення контролю якості послуг і можливостей добровільної сертифікації персоналу. Наголошено на важливості діалогу між населенням, органами влади та бізнесом як ключової умови успішної реформи ЖКГ, а також на розвитку різноманітних моделей організації та управління комунальними послугами з метою підвищення їх ефективності, фінансової стабільності та соціальної спрямованості. Запропоновано комплекс заходів з підвищення ефективності розвитку житлово-комунального господарства, спрямованих на забезпечення надання якісних і клієнтоорієнтованих житлово-комунальних послуг. Розроблено організаційно-економічний механізм, що передбачає інтеграцію управління якістю у стратегічне управління керуючих організацій, запровадження правил надання послуг і професійних стандартів персоналу, удосконалення системи добору кадрів та мотивації працівників, а також формування ефективної системи інформування споживачів, моніторингу та оцінки якості послуг. Обґрунтовано значення довірливих відносин і клієнтоорієнтованого підходу у взаємодії між керуючими компаніями та співвласниками багатоквартирних будинків. Особливу увагу приділено впровадженню професійних і кваліфікаційних стандартів, використанню ключових показників ефективності (KPI) у системі оплати праці, а також розвитку внутрішніх і зовнішніх комунікацій. Показано роль соціологічних опитувань та системи моніторингу як інструментів підвищення прозорості, конкурентоспроможності та якості житлово-комунальних послуг. Зроблено висновок, що запропонований механізм сприяє узгодженню очікувань споживачів із реальною якістю послуг і забезпечує сталий розвиток житлово-комунального господарства.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

1.1. Житлово-комунальне господарство: особливості, сутність, структура

Одним із найбільш проблемних сегментів сучасної економіки України є ЖКГ, що зумовлює необхідність підвищення ефективності його функціонування як важливої сукупності економічних видів діяльності. Затягування процесу реформування спричинило неспроможність підприємств галузі працювати в умовах ринкової економіки, що, відповідно, негативно позначається на якості послуг. Саме тому першочерговим завданням є визначення сутності, структури та специфіки ЖКГ.

У законодавчих, наукових і навчальних джерелах, а також у практичній площині поняття «ЖКГ» трактується по-різному, що пояснюється історичною еволюцією цієї сфери. Перші спроби осмислення явища, яке нині називають ЖКГ, датуються серединою XVII століття. Подальший розвиток пов'язаний зі створенням у 1802 році Міністерства внутрішніх справ і державного майна – першого органу, відповідального за життєзабезпечення населення. Наприкінці 1917 року формується Головне управління у справах місцевого господарства, що стало початком процесу централізації управління місцевими ресурсами. У цей період скасували квартирну плату, а діяльність міських і земських установ була об'єднана під керівництвом Комісаріату місцевого самоврядування [21].

Руйнування, спричинені громадянською війною, ускладнили забезпечення населення житлом і комунальними послугами. Відновлення здійснювали місцеві органи влади, а адміністративно-територіальні одиниці почали називатися комунами, їх діяльність – комунальним господарством. У 1921 році створено Головне управління комунального господарства, яке відновило оплату за користування житлом.

У 1930-х роках відповідальність за благоустрій і комунальні послуги перейшла до центральних галузевих відомств. У 1931 році створено Народний комісаріат комунального господарства, що у 1946 році перетворено на Міністерство комунального господарства, а в 1976 році – на Міністерство ЖКГ УРСР. Орган існував до 1990 року [21].

У 1990 році було утворено Державний комітет УРСР по ЖКГ [28]. Зміни тривали й надалі: у 1997–2002 роках його діяльність була припинена [18], а з 2002 року відновлена у новому форматі [37]. У 2005 році виникло Міністерство будівництва, архітектури та ЖКГ [29], яке в 2010 році реорганізовано у Міністерство регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ України [34].

12 травня 2011 – міністерство було перейменовано на Міністерство регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ України (скорочено часто – Мінрегіон) [30].

9 серпня 2019 – Мінрегіон (або його попередник) перейменовано в Міністерство розвитку громад та територій України [5].

2 грудня 2022 – Міністерство розвитку громад та територій України злилося з Міністерство інфраструктури України, в результаті чого утворено нову структуру – Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України [4].

Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України є тим центральним органом, який наразі відповідає за політику у сфері ЖКГ та суміжних напрямків (будівництво, регіональний розвиток, інфраструктура).

На кожному з етапів розвитку країни понятійний апарат, що характеризує ЖКГ, зазнавав змін, відображаючи нові умови, завдання й напрями діяльності. Термін «ЖКГ» використовується у законодавстві для визначення сфери державного нагляду та контролю за використанням житлового фонду й об'єктів комунальної інфраструктури. Це соціально важлива сфера, що забезпечує населення і підприємства життєво необхідними ресурсами — водою, газом, теплом, електроенергією тощо.

Серед сучасних учених існує різноманіття підходів до визначення ЖКГ. Наприклад, Н. Олійник розглядає його як багатогалузевий комплекс, проте її трактування недостатньо враховує соціальні аспекти [19]. Ю. Битяк пропонує поділ на будівництво та житлову сферу, однак його позиція занадто узагальнена [1]. В. Бутиріна наголошує на соціальній ролі галузі, що також є спірним, оскільки комунальні підприємства повинні залишатися прибутковими [3].

Більш ґрунтовними виглядають підходи С. Юр'євої [42] та А. Скорик [45], які розглядають ЖКГ як систему діяльності, що забезпечує життєдіяльність населення та функціонування населених пунктів. Водночас Т. Качала звужує поняття ЖКГ до життєзабезпечення, акцентуючи на інженерній інфраструктурі. Т. Барабаш визначає ЖКГ як життєзабезпечувальну галузь для населення й підприємств, але її трактування також не позбавлене недоліків [9].

У результаті аналізу можна зробити висновок, що спільного, універсального визначення поняття «ЖКГ» наразі не існує. Проте активні наукові пошуки свідчать про актуальність подальшого теоретичного опрацювання цього питання.

Виходячи з наведених трактувань, основною метою функціонування житлово-комунального комплексу можна сформулювати як забезпечення ефективного механізму стійкої та надійної діяльності систем життєзабезпечення населення, підвищення якості житлово-комунальних послуг у поєднанні з оптимізацією витрат та забезпеченням соціального захисту населення [47].

Таким чином, зважаючи на особливості галузі житлово-комунального господарства можна запропонувати таке її визначення. Житлово-комунальне господарство є однією з найбільш важливих соціальних галузей, котру складає широка мережа підприємств, установ, організацій, діяльність яких спрямована на виконання виробничих і невиробничих функцій пов'язаних із належним рівнем життєдіяльності людей, шляхом забезпечення населення

адміністративно-територіальних одиниць необхідними ресурсами та надання широкого спектру послуг щодо належного утримання житла, рівня благоустрою населених пунктів та розвитком відповідної інфраструктури [16].

До ключових ознак ЖКГ належать:

– забезпечення безпечних та санітарно-гігієнічних умов життя, утримання житлових і нежитлових приміщень у належному стані, підтримка функціонування господарського комплексу;

– системний характер діяльності, що базується на нормативних актах та національних стандартах.

ЖКГ займає вагомe місце у структурі міського господарства й включає взаємопов'язані, хоча й певною мірою автономні підприємства виробничої та соціальної сфер. Однією з основних його складових є житлове господарство, призначення якого полягає у створенні належних умов проживання населення та утриманні житлового фонду.

1.2. Система правового регулювання житлово-комунальних послуг в Україні

Житлово-комунальні послуги відіграють важливу роль у забезпеченні належних умов життя населення, оскільки безпосередньо пов'язані із задоволенням базових потреб людини – у житлі, водопостачанні, тепlopостачанні, електроенергії, газі та санітарному утриманні територій. У сучасних умовах реформування ЖКГ особливого значення набуває чітке та ефективне правове регулювання цієї сфери [48].

Метою цієї роботи є аналіз правових основ регулювання сфери надання житлово-комунальних послуг в Україні, визначення основних нормативно-правових актів та принципів, на яких базуються відповідні правовідносини.

1. Конституційні засади регулювання житлово-комунальних послуг.

Правове регулювання сфери житлово-комунальних послуг ґрунтується на положеннях Конституції України. Зокрема Основний Закон гарантує кожному право на житло, достатній життєвий рівень для себе і своєї сім'ї, а також захист прав споживачів. Конституція України у ст. 1, ст. 47 визначає, що держава створює умови, за яких кожен громадянин має можливість реалізувати своє право на житло, а органи державної влади та місцевого самоврядування зобов'язані забезпечувати належний рівень житлово-комунального обслуговування населення [12].

2. Законодавче регулювання сфери житлово-комунальних послуг

Основним нормативно-правовим актом у цій сфері є Закон України «Про житлово-комунальні послуги», який визначає правові, економічні та організаційні засади надання таких послуг. Закон встановлює перелік житлово-комунальних послуг, порядок їх надання, права та обов'язки споживачів і виконавців, а також механізми захисту прав споживачів [25].

Важливу роль відіграє Житловий кодекс України, який регулює питання користування житловими приміщеннями, визначає правовий статус власників, наймачів та орендарів житла [7].

Суттєве значення має Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні», який надає органам місцевого самоврядування повноваження щодо встановлення тарифів, контролю за якістю послуг та управління об'єктами комунальної власності [31].

Також до системи правового регулювання належать:

- Закон України «Про захист прав споживачів» [26];
- Закон України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [35];
- Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [25];
- Закон України «Про місцеві державні адміністрації» [32];
- Закон України «Про місцеве самоврядування України» [31];

- Закон України «Про передачу об'єктів права державної та комунальної власності» [36];
- Закон України «Про теплопостачання» [40];
- Закон України «Про альтернативні види палива» [23];
- Закон України «Про приватизацію державного житлового фонду» [38];
- Закон України «Про житловий фонд соціального призначення» [24];
- Закон України «Про об'єднання співвласників багатоквартирних будинків» [33];
- Закон України «Про концесію» [27];
- Закон України «Про управління відходами» [41];
- Закон України «Про природні монополії» [39];
- інші закони, що регулюють окремі види комунальних послуг;
- підзаконні нормативно-правові акти.

Значне місце у регулюванні сфери ЖКП займають підзаконні нормативно-правові акти, зокрема постанови Кабінету Міністрів України, якими затверджуються правила надання окремих житлово-комунальних послуг, типові договори, порядок формування тарифів та проведення перерахунків у разі надання неякісних послуг.

Органи місцевого самоврядування приймають рішення щодо затвердження тарифів, програм розвитку ЖКГ та контролю за діяльністю підприємств цієї сфери.

Надання житлово-комунальних послуг здійснюється на договірних засадах. Договір визначає обсяг, якість і вартість послуг, порядок їх оплати, права та обов'язки сторін, а також відповідальність за порушення умов договору. Договірні відносини є важливим інструментом забезпечення балансу інтересів споживачів і виконавців послуг.

Різноманітність галузей, складність структури та специфічні особливості ЖКГ зумовлюють особливий підхід до формування організаційно-

економічного механізму його функціонування та управління комунальним господарством на рівні територіальних громад [25].

Інформаційне забезпечення у сфері ЖКГ ґрунтується на активній взаємодії з засобами масової інформації та є складовою державного регулювання. Воно спрямоване на відкрите й систематичне донесення до населення відомостей про господарську діяльність у житлово-комунальній сфері, а також про її основні економічні, екологічні та соціальні показники [14].

Водночас наукове забезпечення є невід'ємною частиною механізму державного регулювання ЖКГ, оскільки забезпечує наукове обґрунтування рішень і напрямів розвитку цієї сфери.

Споживачі мають право на отримання житлово-комунальних послуг належної якості та у повному обсязі. У разі порушення цих прав вони можуть вимагати перерахунку плати, звертатися до органів місцевого самоврядування, контролюючих органів або до суду. Законодавство передбачає відповідальність виконавців послуг за їх неналежне надання.

1.3. Публічне управління у сфері житлово-комунальних послуг на місцевому рівні

Сфера житлово-комунальних послуг є однією з ключових складових соціально-економічного розвитку територіальних громад, а ефективність її функціонування значною мірою залежить від організації системи публічного управління на місцевому рівні. В умовах децентралізації влади органи місцевого самоврядування набувають провідної ролі у формуванні, реалізації та контролі політики у сфері ЖКГ [43].

Відповідно до статті 140 Конституції України місцеве самоврядування є правом територіальної громади самостійно вирішувати питання місцевого значення, у тому числі у сфері житлово-комунальних послуг. Стаття 143 Конституції України визначає, що територіальні громади безпосередньо або через органи місцевого самоврядування управляють майном комунальної

власності та затверджують програми соціально-економічного розвитку відповідних територій [14].

Система публічного управління житлово-комунальними послугами на місцевому рівні характеризується багато суб'єктністю та включає органи місцевого самоврядування, їхні виконавчі органи, комунальні підприємства, приватних виконавців послуг, об'єднання співвласників багатоквартирних будинків і споживачів. Згідно зі статтею 4 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», до учасників правовідносин у сфері ЖКП належать споживачі, виконавці, управителі та органи місцевого самоврядування [35].

Повноваження органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг визначені статтями 30 та 31 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні». Зокрема, до власних (самоврядних) повноважень виконавчих органів належать управління об'єктами ЖКГ, забезпечення їх належного утримання, контроль за якістю надання житлово-комунальних послуг та встановлення тарифів у межах, визначених законодавством [32].

Організація надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні здійснюється на договірних засадах. Відповідно до статей 12 та 13 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», надання житлово-комунальних послуг здійснюється виключно на підставі договорів, які визначають права та обов'язки сторін, обсяг, якість та вартість послуг. Органи місцевого самоврядування забезпечують умови для укладення таких договорів та визначення виконавців послуг [25].

Особливу роль у системі публічного управління відіграють об'єднання співвласників багатоквартирних будинків. Згідно зі статтею 4 Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», співвласники мають право самостійно визначати форму управління багатоквартирним будинком, у тому числі шляхом створення ОСББ або укладення договору з управителем. Це сприяє децентралізації управлінських рішень та підвищенню відповідальності співвласників за утримання спільного майна [35].

Важливим елементом публічного управління у сфері житлово-комунальних послуг є контроль та захист прав споживачів. Відповідно до статті 7 Закону України «Про житлово-комунальні послуги», споживачі мають право на отримання послуг належної якості та на зменшення розміру плати у разі їх неналежного надання. Органи місцевого самоврядування, у межах своїх повноважень, зобов'язані забезпечувати розгляд звернень громадян і здійснювати контроль за дотриманням стандартів якості послуг [25].

Таким чином, система публічного управління та організації надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні базується на конституційних засадах місцевого самоврядування, нормах спеціального законодавства та принципах договірної регуляції. Її ефективне функціонування є необхідною умовою підвищення якості житлово-комунальних послуг і сталого розвитку територіальних громад [20].

Висновки до розділу 1

У процесі дослідження житлово-комунального господарства та сфери житлово-комунальних послуг в Україні встановлено, що ЖКГ є складною, багатогалузевою та соціально значущою системою, від ефективності функціонування якої безпосередньо залежать рівень життя населення та сталий розвиток територіальних громад. Історична еволюція управління ЖКГ свідчить про постійні інституційні трансформації, зумовлені змінами соціально-економічних умов і державної політики, що вплинуло на багатоваріантність трактувань поняття «житлово-комунальне господарство» у наукових і нормативних джерелах.

Аналіз теоретичних підходів дозволив дійти висновку, що ЖКГ доцільно розглядати як систему діяльності, спрямовану на забезпечення життєдіяльності населення та функціонування населених пунктів шляхом надання житлово-комунальних послуг належної якості. Основною метою функціонування

житлово-комунального комплексу є створення стійкого та надійного механізму життєзабезпечення населення з урахуванням економічної ефективності, соціального захисту та раціонального використання ресурсів.

Правове регулювання сфери житлово-комунальних послуг в Україні ґрунтується на конституційних засадах і розгалуженій системі законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів. Центральне місце у цій системі посідає Закон України «Про житлово-комунальні послуги», який визначає основні принципи надання послуг, права й обов'язки учасників правовідносин та механізми захисту прав споживачів. Важливу роль відіграють також повноваження органів місцевого самоврядування, які забезпечують організацію, регулювання та контроль за наданням житлово-комунальних послуг на відповідних територіях.

Дослідження публічного управління у сфері ЖКГ на місцевому рівні показало, що в умовах децентралізації саме територіальні громади та їх органи набувають ключового значення у формуванні ефективної системи управління комунальним господарством. Запровадження договірних відносин, розвиток ОСББ та залучення приватних виконавців послуг сприяють підвищенню відповідальності учасників, конкурентності та якості надання послуг.

Отже, підвищення ефективності функціонування житлово-комунального господарства потребує комплексного підходу, що поєднує вдосконалення правового регулювання, розвиток інституційної спроможності органів місцевого самоврядування та активну участь споживачів у процесах управління. Це є необхідною умовою модернізації сфери ЖКГ та забезпечення належної якості житлово-комунальних послуг в Україні.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ

2.1. Аналіз сучасного стану та тенденцій розвитку житлово-комунального господарства

ЖКГ України є однією з ключових галузей національної економіки, яка забезпечує населення, підприємства та організації базовими житлово-комунальними послугами та створює фундамент соціального добробуту громадян. Житловий фонд країни виступає важливою складовою національного багатства, що характеризується певними кількісними показниками та структурними особливостями.

Станом на останні роки охоплення житлового фонду теплом становило близько 73 % загального обсягу житлового сектору, що пов'язано із початком опалювального сезону та підключенням значної частини будівель до теплопостачання, хоча енергетична інфраструктура залишається вразливою до зовнішніх чинників [10].

За даними досліджень до початку війни, близько 80 % житлового фонду України перебувало в стані значної фізичної зношеності, що визначалось відношенням будівельного віку до їхнього технічного стану, а частина споруд мала критичні показники експлуатації [11].

Внаслідок повномасштабної воєнної агресії російської федерації проти України значна частина житлового фонду була пошкоджена або зруйнована. За оцінками міжнародних організацій та українських джерел, понад 236 000 житлових будівель (включно приватні будинки, багатоквартирні будинки та гуртожитки) були пошкоджені або знищені, завдавши майже \$60 млрд прямих збитків. Це становить приблизно 9 % загальної площі житлового фонду України [11].

До досягнень у сфері будівництва до широкого впливу війни належить динаміка прийнятої в експлуатацію житлової площі. Так, загальна площа житлових будівель, введених в експлуатацію у 2021 році, становила понад 600 тис. м², що відображає певне відновлення будівельної діяльності після попередніх років коливань [8].

Не менш важливим є зростання тарифів на житлово-комунальні послуги. За даними Державної служби статистики, середній рівень тарифів у 2025 році збільшився на 20,1 % порівняно з попереднім періодом, причому найбільше зростання відбулося в секторі електроенергії (+63,6 %) [17].

За наявних викликів ЖКГ України характеризується наступними проблемними тенденціями:

- зношеність житлового фонду та інженерних мереж, що негативно впливає на якість послуг та безпеку проживання;
- висока частка зруйнованого та пошкодженого житла внаслідок бойових дій, що потребує значних інвестицій у відновлення та реконструкцію;
- нерівномірний доступ до базових комунальних послуг (теплопостачання, електропостачання), особливо в зимовий період;
- зростання витрат на надання комунальних послуг, що позначається на платоспроможності населення.

Таким чином, сучасний стан ЖКГ України відзначається значними структурними та функціональними проблемами, що зумовлені як довготривалим недофінансуванням та зносом інфраструктури, так і наслідками військової агресії. Вирішення цих проблем потребує комплексного підходу, включно з модернізацією житлового фонду, удосконаленням тарифної політики та державної підтримки відбудови [22].

2.2. Роль житлово-комунального господарства у системі публічного управління

У системі публічного управління ЖКГ виступає об'єктом державного та муніципального регулювання. Органи публічної влади здійснюють формування політики у сфері ЖКГ, встановлюють правила надання послуг, регулюють тарифи та контролюють якість їх надання.

В умовах децентралізації значна частина повноважень у сфері ЖКГ передана органам місцевого самоврядування, що підвищує відповідальність громад за стан комунальної інфраструктури та якість послуг. Таким чином, ефективність публічного управління ЖКГ значною мірою залежить від управлінської спроможності територіальних громад.

Завдання внутрішньої економічної політики не можуть бути вирішені виключно на основі ринкових відносин. Їх вирішення вимагає, серед іншого, методів прямої участі держави. Основними методами державного регулювання внутрішньої економіки є:

1. Фінансове регулювання (субсидії). Держава надає фінансову підтримку та субсидії для забезпечення доступності житла та комунальних послуг, особливо для соціально вразливих верств населення.

2. Податкове регулювання. Впровадження пільг та стимулів для внутрішніх та комунальних господарських підприємств, які впроваджують програми енергозбереження та інновацій і модернізують свої установки.

3. Контроль якості послуг. Забезпечення високої якості послуг, що надаються, шляхом впровадження стандартів та моніторингу їх виконання.

4. Стандартизація. Впровадження стандартів і норм для регулювання процедур у секторі ЖКГ та забезпечення їх відповідності визначеним вимогам.

5. Регулювання цін. Визначення структури витрат і розміру прибутку в цінах на послуги у внутрішньому секторі ЖКГ на основі економічно обґрунтованих специфікацій (нормативах).

6. Захист конкуренції. Запобігання монопольній владі та сприяння конкуренції для поліпшення якості та доступності послуг.

7. Регулювання навколишнього середовища. Застосування санкцій та штрафів для забезпечення дотримання екологічних нормативів та для запобігання забруднення навколишнього середовища.

Система управління ЖКГ має три рівні: національний (загальнодержавний), регіональний та муніципальний. Кожен рівень включає відповідну кількість предметів управління, адміністративних органів та зацікавлених сторін, які відрізняються залежно від рівня питання, що розглядається.

Взагалі, у багатьох регіонах України підприємства ЖКГ продовжують працювати у збиток. Основними причинами цього є фізичне та моральне старіння внутрішніх конструкцій і систем житлових будинків. Це призводить до погіршення комфорту, зниження якості комунальних послуг і також загрожує безпеці та надійності умов проживання.

Додатковою проблемою є низька платоспроможність населення, загальна економічна криза, невідповідність рівня тарифів на послуги та їх вартості, а також відсутність бюджетних субсидій для покриття різниці між загальною вартістю послуг та рівнем тарифів. Недосконала правова база також перешкоджає трансформації ринку в цьому секторі.

2.3. Світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами

Житлово-комунальні послуги є найважливішою галуззю соціально-економічної структури суспільства. У розвинених країнах особлива увага приділяється сфері послуг загалом і житловому та комунальному господарству зокрема. Держава регулює розвиток соціальної інфраструктури, а джерелами фінансування цього сектора є федеральний, державний та місцеві бюджети.

Розглянемо приклади країн, які є піонерами у наданні якісних послуг населенню. Так, система ЖКГ США має складну галузеву структуру, що включає транспортну систему, в тому числі громадський транспорт, енерго- та водопостачання, санітарію та житло. Важлива частина законодавчих повноважень та фінансових зобов'язань щодо регулювання комунальних об'єктів належить державним та місцевим органам влади. Федеральні служби визначають загальну стратегію та розробляють національні програми розвитку системи ЖКГ, координують діяльність регіональних адміністративних структур, розробляють стандарти якості комунальних послуг та контролюють їх виконання [50].

За рахунок коштів з федерального бюджету, які законно виділяються на конкретні програми, забезпечується часткове фінансування інвестиційних проектів у сфері житла та комунальних послуг. Поточні операційні витрати покриваються з державного та муніципального бюджетів.

У західних країнах сектор житла лише частково регулюється ринковими силами. Держава активно втручається в ринок нерухомості, застосовуючи політику субсидування для вирішення проблем, пов'язаних з будівництвом, ремонтом та експлуатацією житла, захищаючи орендарів від необґрунтовано високою орендною платою та надаючи соціальну допомогу певним групам населення, які її потребують. Система підтримки громадян з низькими доходами застосовується майже в усіх країнах, але існують відмінності щодо видів субсидій [51].

У Франції субсидії виплачуються готівкою, і багато орендарів витрачають ці гроші на інші цілі, користуючись соціальною захищеністю.

У Фінляндії населення самостійно оплачує житло та комунальні послуги, але якщо громадяни зареєстровані в органах соціальної допомоги, наприкінці року орендна плата перераховується і 20% від сплаченої суми повертається [51]. На ринку нерухомості західноєвропейських країн поєднання приватних і державних ініціатив гарантує задоволення потреб населення з різним рівнем доходів.

В середньому, найдешевше житло (наприклад, у Нідерландах) – це муніципальне житло, але його частка становить лише 10 %, тоді як 65 % (максимальна частка) і найвищі орендні ставки спостерігаються в асоціаціях приватних власників нерухомості. Завдяки цим структурам орендарі, як члени кооперативу, можуть брати участь в обговоренні та впливати на процес прийняття рішень, тим самим захищаючи свої інтереси, сприяючи пом'якшенню конфліктів та поліпшенню якості послуг. І тут соціальний захист населення інтегрований в систему організації надання житлових послуг населенню [46]. У Великобританії в житловому секторі соціальний захист населення, фінансування будівництва житла, приватизація, взаємодія власників житла з місцевими органами влади та центральні органи, включаючи механізм надання субсидій, пільг та привілеїв громадянам різних категорій. Регулюючу функцію у сфері комунальних послуг виконує Федеральне міністерство міського господарства та навколишнього середовища. У Сполученому Королівстві частка приватного житла становить понад 60 %.

Уряд підтримує індивідуальну власність та придбання житла, особливо для початківців [51].

Сприяння самозабезпеченню та збільшення капіталовкладень у приватний сектор є ключовими аспектами колишньої політики Сполученого Королівства, але достатню увагу приділяють також розвитку сектора державного житла, який успішно функціонує в ринкових умовах. Цьому також сприяє те, що більшість соціальних будинків призначені для окремих сімей і тому не мають проблем з продажем.

В європейських країнах існують дві основні моделі встановлення цін на житло. За першою моделлю (Швеція, Фінляндія) ціни на житло встановлюються на рівні ринку, а субсидії надаються сім'ям з низьким рівнем доходу. У другому моделі орендна плата встановлюється нижче ринкової ціни, а дотації надаються орендарям соціальних орендних квартир. У розвинених країнах велика увага приділяється поточному використанню житла та захисту інтересів орендарів під час ремонтів. Виконання ремонтів повинно відповідати

чинним місцевим нормам, а ремонтуватися повинні як квартири, так і спільні приміщення. Витрати на ремонт будівель частково покриваються спеціальними податками (Австрія, Бельгія та інші країни). Якщо необхідні роботи не виконуються, керуюча компанія повинна повернути гроші з відсотками [51].

У Норвегії невиконання великого ремонту орендодавцем у встановлений термін дає уряду право конфіскувати нерухомість з власної ініціативи або на прохання орендаря. Якщо орендар бере на себе частину витрат на ремонт, розмір орендної плати для нього коригується (Данія, Фінляндія, Франція, Німеччина тощо). Таким чином, це сприяє прозорості відносин між орендодавцями та орендарями, їх законодавчому закріпленню, реєстрації фактичної платоспроможності державою.

Щоб отримати якісні послуги в секторі житла та комунальних послуг, власники нерухомості за кордоном об'єднуються в некомерційну організацію споживачів, яка об'єднує власників або акціонерів і була створена з метою управління нерухомими комплексами, забезпечення функціонування цих комплексів, власності, використання та відчуження майна. Послуги в секторі управління нерухомістю за кордоном надаються спеціалізованими агентствами нерухомості та будівельними компаніями, компаніями з управління та конс'єрж-сервісами. Всі вони виконують чітко визначені функції та документально підтвержені зобов'язання щодо підтримання порядку в конфіденційній зоні. За запитом вони готують квартиру або будинок до приїзду власника, а також підбирають необхідний персонал: від кухаря або садівника до няні для дітей. Відповідальність керуючої компанії також включає оплату рахунків, податків і страхових внесків, вирішення суперечок, ведення бухгалтерського обліку, охорону та ремонт. Крім того, якщо власник бажає здати нерухомість в оренду, його представник за кордоном бере на себе відповідальність за максимізацію прибутку, який приносить нерухомість без присутності власника [44].

В даний час існує два основних види дистанційного управління нерухомістю за кордоном:

– управління об'єктами (FM), при якому компанія відповідає тільки за підтримку та безпосереднє обслуговування нерухомості і працює за фіксовану винагороду;

– управління нерухомістю (PM), при якому компанія займається тільки орендою і отримує узгоджений відсоток від прибутку. У деяких країнах ринок послуг з управління нерухомістю регулюється державою, що гарантує якість, відповідальність керуючої компанії та прозорість цін. Така ситуація склалася у Фінляндії, де існує організація, яка контролює та оцінює діяльність компаній з управління житловою та комерційною нерухомістю в країні.

Власник квартири в Німеччині несе чотири види експлуатаційних витрат: технічне обслуговування, управління нерухомістю, сплата відсотків (якщо є іпотека) та оплата консультаційних послуг (юридичних, бухгалтерських, податкових). Всі інші витрати оплачуються мешканцями як частина оплати за послуги. Вивіз сміття, водопостачання, електроенергія, прибирання, технічне обслуговування системи опалення та інші додаткові витрати, які в сумі становлять близько 0,5-2 євро за квадратний метр на місяць. Все це має бути сплачено орендарем, якщо квартира або будинок орендується. Оплата обслуговування включає страхування нерухомості, податок на нерухомість, земельний податок, плата за утримання спільних приміщень, догляд за зеленими насадженнями, прибирання прилеглої території, регулярну перевірку систем опалення та водопостачання, послуги кабельного телебачення, очищення від снігу та вивезення побутових відходів [44].

На Заході існує багато політехнічних вищих навчальних закладів, а також спеціалізованих коледжів, які пропонують базову підготовку, що дозволяє випускникам починати працювати менеджерами. Законодавство західних країн встановлює високі вимоги до менеджерів з нерухомості. У Німеччині менеджер повинен мати вищу освіту та кваліфікацію економіста, інженера, юриста або соціального працівника, а також володіти такими особистими якостями, як комунікабельність, вміння вести переговори та вирішувати конфлікти.

В Угорщині, відповідно до закону «Про асоціації власників житла», тільки особи, які отримали відповідну професійну освіту, можуть бути менеджерами багатоквартирних будинків. З 1999 року країна надала державну ліцензію на проведення навчальних курсів за спеціальностями «адміністратор багатоквартирних будинків» та «адміністратор нерухомості» [15].

Для нас цікавим є досвід Польщі, яка «була однією з перших країн колишнього соціалістичного блоку, яка перейшла до управління сектором житлових та комунальних послуг, створивши акціонерне товариство зі 100% державним або муніципальним капіталом. Всі типи комунальних послуг були об'єднані в одну компанію. Всі фінансові та технологічні процеси виконуються портфельною компанією. Основним напрямком діяльності Польщі є надання якісних послуг та забезпечення надійного функціонування всіх об'єктів. Таким чином, ринок розвивається в напрямку спеціалізації та посилення конкуренції між організаціями, що працюють в одній галузі. У західних країнах та Сполучених Штатах існує розвинений ринок послуг для мешканців, де організації є особливо спеціалізованими в галузі обслуговування та ремонту житла [46].

Проаналізувавши закордонний досвід, можна зробити висновок, що необхідно запровадити на ринку послуг з управління нерухомістю державне регулювання та контроль. Таким чином буде забезпечено якість, а також відповідальність керуючої компанії та прозорість ціноутворення.

Висновки до розділу 2

Аналіз поточної ситуації та тенденцій розвитку у сфері житла та комунальних послуг підтвердив, що цей сектор в Україні є життєво важливим, оскільки впливає на національний економічний розвиток та забезпечує базові послуги з житлового господарства та комунальні послуги для установ, підприємств та громадян. На жаль, цей сектор залишається дефіцитним.

Основними причинами цього є природний знос житлових будинків та старіння внутрішніх систем. Це призводить до зниження комфортності житла, погіршення якості комунальних послуг та становить загрозу для безпеки та надійності умов проживання.

Дослідження показало, що найважливішим у наданні житлових та комунальних послуг є забезпечення того, щоб якість наданих послуг відповідала очікуванням споживачів. Розбіжності виникають через те, що очікування споживачів перевищують якість наданих послуг, що призводить до низького рівня задоволеності населення наданими послугами. Розрізняють наступні базові рівні очікувань споживачів та якості наданих послуг: незадовільний – передбачає, що існують відхилення в якості наданих послуг від норм, встановлених у чинному законодавстві нормативний – очікування споживачів та надання житлових та комунальних послуг на рівні, що відповідає розробленим нормам, правилам тощо. бренд – крім нормативних вимог, адміністративна організація за допомогою розробки власних внутрішніх правил і норм може запропонувати додатковий перелік «брендових» послуг. Межі «зони толерантності» споживача не є фіксованими і можуть варіюватися залежно від різних факторів: соціальних (рівень освіти, вік, стать, приналежність до певного класу); рівня доходу; прагнення до кращої якості життя, складності попиту, що призводить до необхідності розширення загального спектру послуг, інфраструктури, житлового фонду.

Аналіз досвіду інших країн дозволяє зробити висновок, що по-перше, необхідно запровадити державне регулювання та контроль ринку послуг з управління нерухомістю. Це дозволить забезпечити якість, відповідальність керуючої компанії та прозорість ціноутворення.

Отже, як свідчать результати аналізу європейського досвіду, удосконалення публічного управління розвитком об'єктів ЖКГ України, зокрема, в умовах дії правового режиму воєнного стану та повоєнного відновлення, буде сприяти забезпеченню належного функціонування та розвитку критичної інфраструктури країни, зокрема у сфері водозабезпечення

та водовідведення, яка є життєво необхідною як для населення, так і для бізнесу. Тому найбільш прийнятний досвід поводження та використання об'єктів комунальної інфраструктури для імплементації до вітчизняних умов та реалій – це досвід Федеративної Республіки Німеччини та Республіки Польщі. Перспективою подальших досліджень є пошук ефективних підходів, інструментів та моделей, використання яких органами публічного управління дозволить підвищити ефективність управлінської діяльності у сфері водопостачання та водовідведення на регіональному рівні, а також здійснювати пошук та раціональний розподіл інвестиційних ресурсів, потрібних для відбудови та розвитку систем водопостачання та водовідведення у повоєнний період.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ЯКІСНИМИ КОМУНАЛЬНИМИ ПОСЛУГАМИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

3.1. Напрями підвищення ефективності та модернізації житлово-комунального господарства

Проблема фінансування секторів житла та муніципалітетів, які характеризуються високим рівнем зносу основних засобів та використанням застарілих технологій, вимагає використання значних фінансових ресурсів.

Найбільш вигідним рішенням є використання механізмів ДПП та усунення адміністративних, нормативних, правових та інформаційних бар'єрів у доступі приватних компаній до ринку управління житлом. Однак це рішення ні в якому разі не повинно призвести до зменшення контролю та нагляду за законністю діяльності цих організацій. Через моральне та технічне зношення житлові будинки та комунальні послуги старіють швидше, ніж можуть бути відремонтовані та модернізовані, що робить необхідним розвиток механізмів фінансування капітальних ремонтів (в іноземних країнах не прийнято збирати внески з власників житла на капітальні ремонти), залучення кредитів та професійних організацій з управління, які контролюють своєчасне виконання та якість ремонтних робіт. Повна реконструкція систем зв'язку знову підвищить ефективність роботи. З метою зниження енергетичних витрат необхідно встановити систему енергозбереження та поліпшити якість вимірювального обладнання. Більш потужні джерела зможуть забезпечити зростаючі потреби населення в енергоносіях, при цьому їхнє впровадження економічно окупилося менш ніж за 5 років, будучи ще й привабливим проектом для інвестицій. З точки зору інвестиційної привабливості, сектор домогосподарств є найбезпечнішим об'єктом для інвестицій, а з огляду на те, що більшість

житлових та громадських будівель потребують повної модернізації, потенціал для підвищення ефективності та досягнення прибутковості є дуже перспективним, коли до управління інфраструктурними проектами застосовується розумний підхід. Житло та комунальні послуги можуть бути одним з найпривабливіших секторів економіки для інвесторів, але на даний момент цей сектор є неефективним.

Компанії, що займаються житлом та комунальним господарством, надають основні послуги, від яких споживачі не можуть відмовитися, що створює гарантований ринок для послуг цих компаній. Ці компанії є своєрідним природним місцевим монополістом, що може бути привабливим для інвесторів. Варто також зазначити, що населення, як правило, сплачує стабільні, передбачувані збори компанії за її послуги. У світовій практиці дилема «неефективність-обов'язковість» вирішується шляхом залучення приватних у різних формах, тобто шляхом створення корпоративних структур (акціонерні товариства з державною/муніципальною участю) та розвитку партнерств між державним і приватним секторами (далі «ПДП»).

Україна перейняла цей досвід із залученням приватних інвесторів до діяльності державного сектору через інститут концесії, затвердивши Закон України «Про концесію» [27]. Згідно з концесією, інвестор бере на себе зобов'язання здійснити роботи з будівництва/реконструкції об'єктів житлової та комунальної економіки з подальшою експлуатацією, тоді як право власності залишається за державою. У разі невиконання договірних зобов'язань майнова відповідальність покладається на обидві сторони. Схема управління інфраструктурою ЖКГ при реалізації партнерства державного і приватного секторів представлений в рис. 3.1.



Рис. 3.1. Схема управління об'єктами ЖКГ при реалізації механізму ДПП.

Джерело: Закон України «Про концесію» [27].

Відносини між сторонами визначаються на основі чинного законодавства та договорів, укладених між сторонами. Участь концесіонерів є своєрідним заміником приватизації, що в результаті зменшує навантаження на бюджетні ресурси і надає концесіонеру відкритий доступ до монопольного ринку послуг зі стабільним попитом.

У цьому контексті обсяг інвестицій у житлово-комунальний сектор може бути спрямований як безпосередньо на модернізацію та оновлення капіталу, так і на покриття витрат на утримання та погашення боргу (у випадку, якщо підприємство ЖКГ отримує цільовий інвестиційний кредит). Реалізація другого варіанту вимагає державного контролю за цільовим використанням і витрачанням коштів.

Зокрема, прибутки підприємств сектору житла та комунальних послуг не повинні відображатися як стабільний рівень прибутковості, а відповідно до затвердженого інвестиційного плану. Таким чином, включення інвестиційних витрат у ціни (за інших незмінних умов) дозволить знизити рівень прямих

бюджетних витрат у секторі та зменшити рівень бюджетного навантаження. Гарантом для інвестора при застосуванні такого підходу до модернізації сектора житла та комунальних послуг має бути держава, завданням якої буде розробка фінансових правил для надання кредитів на житло та комунальні послуги, а також мінімізації інвестиційного та фінансового ризику інвесторів. У довгостроковій перспективі цей механізм державного регулювання матиме мультиплікативний характер.

Механізм концесії передбачає гнучку систему регулювання сектора домашнього господарства. Передаючи об'єкти комунального господарства та комунальні послуги в управління приватному сектору, виражається незалежність концесіонера у прийнятті рішень щодо реалізації операційних і стратегічних цілей розвитку підприємця, а також використання різних технологій і ресурсів, які сприяють поліпшенню діяльності об'єкта управління.

В рамках цієї співпраці державні органи зобов'язуються вжити таких заходів: передача необхідних земельних ділянок та інфраструктури (у разі їх реконструкції) гарантія права приватних осіб на надання послуг з житлового забезпечення та комунальних послуг, на які держава завжди мала монополію; участь у реалізації проектів, підтримуючи їх на політичному та адміністративному рівні; субсидування або гарантування ефективності; У свою чергу, зобов'язання приватних інвесторів включають: впровадження інноваційних рішень, ноу-хау та іноземних технологій, ефективне управління житловими та комунальними об'єктами, використання міжнародного досвіду у створенні проектів, будівництво та експлуатація житлових та комунальних об'єктів, а також фінансування проектів [6].

У сфері ЖКГ у селищних радах ДПП відсутнє. З метою забезпечення залучення приватних інвестицій пропонується удосконалити модель концесійних угод, а саме використання моделі концесії із платою за доступність. Модель концесії представлена на рис 3.2.

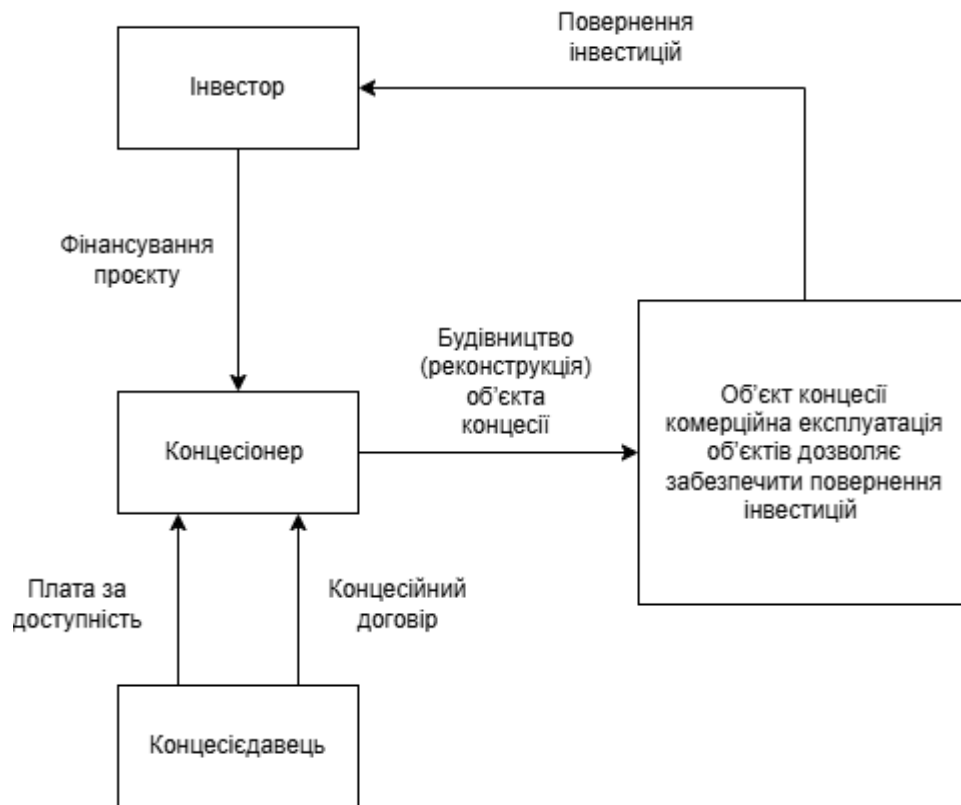


Рис 3.2 Модель концесії із платою за доступність. Джерело: Закон України «Про концесію» [27]

Ця модель базується на тому, що концесіонер інвестує капітал у будівництво та модернізацію об'єктів, що є предметом концесійного договору, тоді як комерційні ризики (зокрема ризики регулювання тарифів) бере на себе державна сторона. Підхід спрямований на відшкодування концесіонерам як з доходів від тарифів, так і з бюджетних джерел. Це дозволяє обмежити підвищення тарифів на комунальні послуги до поліпшення їх якості та мобілізувати результати підвищення вартості землі та нерухомості шляхом забезпечення та поліпшення якості комунальних послуг [2].

При застосуванні цього підходу необхідно розглянути можливість визначення додаткових податкових надходжень, що виникають в результаті застосування угоди, з метою спрямування їх на підтримку виплат концесіонерам. Основною метою моделі є підвищення гарантій віддачі інвестицій для інвесторів. Крім запропонованої моделі, необхідно також створити єдиний портал якості для подання ініціатив від житлових компаній та

компаній спільних послуг щодо укладення концесійного договору з детальною інформацією про умови його укладення.

Іншими словами, це портал, на якому публікуються оголошення про тендери, призначені для інвесторів. Цей інформаційний портал дозволяє інвесторам у будь-який час отримувати інформацію про об'єкти житлової нерухомості, які потребують інвестицій на вигідних умовах. В результаті успішного застосування всіх інституційних переваг ДПП, механізм управління житловими та комунальними будівлями повинен забезпечувати баланс між правами та інтересами учасників проекту, найкращий розподіл структур між учасниками, а також відповідні методи та інструменти управління, необхідні для ефективного прийняття рішень. Модель ППП є хорошим способом досягнення цілей сталого розвитку.

Ідеальним рішенням є розвиток управління житловими будинками, в якому власники можуть самостійно обирати керуючу компанію, виходячи зі своїх фінансових можливостей. Що стосується низьких показників якості житлових та комунальних послуг, то це пов'язано з низкою порушень, таких як відсутність систематичної та якісної інспекції будівель, недостатній обсяг ремонтних робіт та відсутність часової точності або їх виконання лише на вимогу населення. Високий знос призводить до неефективної роботи старих комунікацій, поломок і споживання енергії, за яке споживачі змушені платити. Для виправлення цієї ситуації необхідно вдосконалити правову базу, посилити заходи адміністративного виконання у разі порушення та запровадити систему норм у сфері управління житловими та комунальними послугами.

Також існує можливість добровільної сертифікації персоналу та послуг. Ці заходи сприятимуть поліпшенню якості послуг, що надаються мешканцям, створенню комфортних і безпечних умов проживання, підвищенню ефективності підприємств житлового сектора та сфери комунальних послуг, зниженню витрат на комунальні послуги та підвищенню фінансової самостійності організацій житлового сектора та сфери комунальних послуг. Задоволення потреб усіх верств населення та соціальних груп і, отже, успіх

реформи сектору житла та комунальних послуг неможливі без взаємного діалогу між населенням, владою та представниками ділових кіл. Цей діалог повинен ґрунтуватися на знанні чинного законодавства, аналізі наявного досвіду реформи сектора громадських послуг та повазі до прав і обов'язків усіх учасників процесу реформи.

Найважливішим способом ліквідації боргів є активне сприяння сплаті боргів за комунальні послуги. Якщо інформаційні заходи для населення ігноруються, можна звернутися за допомогою до судових виконавців. Політика повинна бути спрямована на різноманітність можливих форм організації комунальних послуг для населення. Замість не уніфікованих підприємств, що відповідають умовам ринку, повинні існувати можливості для розвитку різних моделей ДПП, а також створення акціонерних товариств, що належать державній владі, для надання комунальних послуг.

3.2. Заходи з підвищення ефективності розвитку житлово-комунального господарства з метою надання якісних послуг

З метою забезпечення відповідності якості послуг з розміщення та комунальних послуг очікуванням споживачів пропонується наступний організаційно-економічний механізм, що включає такі елементи:

- модель інтеграції процесів управління якістю в стратегічне управління управляючої організації;
- комплекс правил надання послуг з розміщення та комунальних послуг і правил професійної сертифікації персоналу керуючих організацій;
- система набору персоналу для підприємств з надання послуг з розміщення та комунальних послуг і модель оплати праці працівників керуючих організацій;
- система інформування споживачів, моніторингу та оцінки якості надання послуг з розміщення та комунальних послуг.

Модель інтеграції процесів управління якістю в стратегічне правління адміністративними організаціями спрямована на поєднання очікувань споживачів та уявлень адміністративних організацій щодо якості послуг з житла та соціального забезпечення, несумісність яких виникає, коли адміністративна організація не має чіткого уявлення про уподобання та поведінку споживачів.

Інтеграція процесів управління якістю в стратегічне управління адміністративними організаціями дозволяє:

- підвищити ефективність зборів власників багатоквартирних будинків і представників адміністративних організацій;
- укладати договори на управління багатоквартирними будинками з урахуванням побажань споживачів;
- створення двостороннього зв'язку між споживачами та керівниками управлінських організацій.

Важливою частиною цієї моделі є договірні відносини між керуючою компанією та власниками квартир у багатоквартирному будинку, відповідно до одного з принципів системи управління якістю – клієнтоорієнтованого підходу.

Для виконання затвердженого переліку робіт і послуг необхідні допоміжні процедури, спрямовані на підтримку основного процесу надання послуг. Автор пропонує такі процедури: впровадження інновацій, управління ризиками, залучення інвестицій, оцінка якості житлових і комунальних послуг споживачами.

Запропонований набір правил надання житлових та громадських послуг, а також професійні стандарти та специфікації для персоналу адміністративних органів дозволять втілити ідеї керівництва адміністративних органів щодо якості послуг у правила, стандарти та внутрішню документацію, що призведе до більшої ясності щодо організаційних цілей адміністративних органів у сфері управління якістю житлових та комунальних послуг, а також до збільшення ресурсів, що виділяються на управління.

Правила надання послуг з розміщення та комунальних послуг розуміються як сукупність нормативних документів, розроблених керуючою організацією для внутрішнього використання, що встановлюють алгоритми вирішення окремих адміністративних завдань (рис. 3.3).



Рис. 3.3. Сукупність правил надання житлово-комунальних послуг для керуючих організацій. Джерело: Закон України «Про концесію» [25]

Були визначені наступні фактори, які вказують на необхідність розробки правил надання послуг з житлового забезпечення та комунальних послуг:

численні порушення в процесі надання послуг з житлового забезпечення та комунальних послуг; відсутність взаєморозуміння між працівниками керуючих організацій та власниками; відсутність професійних основ для управління у сфері житла та комунальних послуг.

Під професійним стандартом та стандартом кваліфікації розуміється нормативний документ, який визначає, в рамках конкретного виду економічної діяльності (сфери професійної діяльності), вимоги щодо змісту та умов праці, кваліфікації, знань, навичок та умінь співробітників на різних рівнях кваліфікації.

Метою професійного кваліфікаційного стандарту є розробка, застосування та підтримка єдиних вимог до змісту та якості професійної діяльності, а також визначення кваліфікаційних вимог до працівників адміністративних органів.

Професійні кваліфікаційні стандарти включають:

- перелік професійних стандартів для керівників, фахівців та службовців;
- опис виду професійної діяльності;
- визначення мети професійної діяльності;
- опис робочих завдань.

Професійні стандарти та стандарти кваліфікації необхідні:

- роботодавцям для розробки кадрової політики керівників організацій, управління персоналом, організації навчання та сертифікації працівників, при розробці інструкцій з виконання робіт, встановленні тарифів на роботи, розподілі заробітної плати працівників та запровадженні систем оплати праці, з урахуванням особливостей організації виробництва, праці та управління;

- розробки національних освітніх стандартів;
- професійно-технічних навчальних закладів при розробці програм професійної підготовки.

Система найму персоналу в підприємствах ЖКГ та модель оплати праці персоналу управлінських організацій орієнтовані на застосування в процесі надання житлово-комунальних послуг розроблених норм і правил, що сприяє:

- усуненню нестачі кадрів у сфері ЖКГ;
- підвищенню кваліфікації працівників управлінських організацій;
- забезпеченню координації дій персоналу підприємств ЖКГ;
- чіткому розумінню персоналом своїх функцій.

Запропонована модель винагороди має на меті привести цілі адміністративної організації у відповідність до особистих цілей співробітників на основі застосування КРІ (Key Performance Indicators) – ключових показників ефективності.

Причини для застосування КРІ наступні:

- нинішня система винагороди не надає достатніх стимулів працівникам; - адміністративний орган стоїть перед новим завданням – поліпшити якість послуг, що надаються в сфері ЖКГ;
- у своїй роботі працівники зосереджуються лише на виконанні своїх поточних завдань і намагаються уникнути відповідальності за досягнення стратегічних цілей.

Система інформування споживачів, моніторингу та оцінки якості житлово-комунальних послуг забезпечить відповідність безпосереднього надання та якості наданих послуг, що було порушено внаслідок навмисного або ненавмисного створення керуючою організацією спотворене уявлення у споживачів про житлово-комунальні послуги. Запропонована система складається з двох частин: інформування споживачів та моніторинг і оцінка якості житлово-комунальних послуг. Мета інформування – сформувати у споживачів правильне уявлення про очікувані житлово-комунальні послуги. Слід зазначити, що це уявлення формується під впливом внутрішніх та зовнішніх комунікацій керівництва організацій. Управління внутрішніми комунікаціями в організації, що здійснює управління, передбачає знання про комунікаційні бар'єри та способи їх подолання.

Основними перешкодами у спілкуванні є:

- відмінності у статусі та повноваженнях, що призводять до спотворення інформації, яка надходить від нижчих рівнів організації до вищих рівнів ієрархії;

- різні цілі та потреби різних відділів, що призводить до конфліктів між ними, конкуренції за ресурси організації та прагнення досягти цілей відділів понад загальні цілі організації;

- невідповідності між комунікаційними мережами та завданнями, а також відсутність офіційних каналів.

Зовнішня комунікація залежить від навколишнього середовища, яке є мінливим і непевним, і для досягнення успіху в таких умовах необхідно використовувати різні засоби комунікації з елементами зовнішнього середовища.

До зовнішнього середовища управлінських організацій можна віднести: державні органи різних рівнів, підприємства комунального господарства, організації підрядників, засоби масової інформації, споживачі послуг комунального господарства. Підвищення рівня інформованості споживачів базується на наданні управлінськими організаціями переліку інформації, від якого безпосередньо залежить формування правильного уявлення про очікувані комунальні послуги. Система моніторингу та оцінки якості послуг комунального господарства була розроблена з метою підвищення прозорості інформації, обміну інформацією між споживачами та адміністраторами адміністративної організації, підвищення якості послуг та конкурентоспроможності самих адміністративних організацій. Алгоритм оцінки якості побутових послуг включає такі етапи: вибір методу оцінки якості комунальних послуг; визначення кількості учасників дослідження; визначення керівних принципів для визначення якості, за якими слідують показники, включені в кожну керівну принцип, та частота оцінки; збір та обробка кількісних та якісних показників якості послуг з житлового забезпечення та комунальних послуг; визначення комплексного показника якості;

представлення результатів оцінки на веб-сайті організації з управління, а також на веб-сайті.

Щоб об'єктивно оцінити якість житлово-комунальних послуг, найдоцільніше безпосередньо запитувати про це самих споживачів за допомогою соціологічних опитувань. Такий підхід є зрозумілим для людей з різним рівнем освіти та соціальним становищем.

Оцінювання якості ЖКП дає змогу:

- визначати, наскільки ефективно керуючі організації управляють багатоквартирними будинками та надають послуги;
- виявляти найуспішніші керуючі компанії, на досвід яких можуть орієнтуватися інші;
- налагоджувати зворотний зв'язок між споживачами та керуючими організаціями, що підвищує рівень задоволеності послугами;
- своєчасно впроваджувати заходи для запобігання проблемам і постійного покращення якості обслуговування.

У підсумку такий організаційно-економічний механізм допомагає узгодити очікування споживачів із реальною якістю послуг на всіх етапах їх надання, що сприяє загальному підвищенню якості житлово-комунальних послуг.

Висновки до розділу 3

Фінансування житлово-комунальної сфери сьогодні є однією з найбільш гострих проблем, адже значна частина основних фондів перебуває у зношеному стані, а в процесі надання послуг досі використовуються застарілі технології. Для їх модернізації та оновлення необхідні значні обсяги фінансових ресурсів, які складно забезпечити виключно за рахунок бюджетних коштів. Саме тому обґрунтованим і доцільним є залучення механізмів ДПП, що дає змогу

об'єднати ресурси держави та приватного сектору для розвитку і підвищення ефективності житлово-комунальної сфери.

З метою активізації залучення приватного капіталу у житлово-комунальну сферу пропонується вдосконалити чинну модель концесійних угод шляхом упровадження концесії з платою за доступність. Сутність цієї моделі полягає в тому, що приватний партнер (концесіонер) здійснює інвестування власних коштів у будівництво, реконструкцію та модернізацію об'єктів, які передаються в концесію, забезпечуючи їх належний технічний стан і функціонування. Водночас основні збутові ризики, зокрема ризики, пов'язані з тарифним регулюванням і платоспроможністю споживачів, бере на себе публічна сторона.

Такий підхід передбачає здійснення розрахунків із концесіонером як за рахунок доходів, отриманих від тарифів на комунальні послуги, так і за рахунок бюджетних коштів. Це створює більш стабільні та прогнозовані умови для інвестора, підвищує інвестиційну привабливість проектів і знижує фінансові ризики приватного партнера. Крім того, застосування моделі концесії з платою за доступність дає можливість стримувати зростання тарифів на комунальні послуги до моменту реального підвищення їх якості, а також дозволяє використовувати позитивний ефект від зростання вартості землі та нерухомості, що виникає внаслідок покращення доступності та якості житлово-комунальних послуг.

З метою досягнення максимальної відповідності якості житлово-комунальних послуг потребам та очікуванням споживачів запропоновано комплексний організаційно-економічний механізм управління якістю. Його реалізація спрямована на системне підвищення рівня надання послуг і ґрунтується на поєднанні управлінських, кадрових, нормативних та інформаційних інструментів.

Зокрема, даний механізм передбачає інтеграцію процесів менеджменту якості у систему стратегічного управління керуючої організації, що дозволяє враховувати вимоги до якості послуг уже на етапі формування стратегічних

цілей і планів розвитку. Важливою складовою є також розроблення та впровадження чіткої сукупності правил надання житлово-комунальних послуг, а також професійно-кваліфікаційних стандартів для персоналу керуючих організацій, що забезпечує єдині підходи до обслуговування споживачів і підвищує професійний рівень працівників.

Окрему увагу приділено системі залучення та розвитку кадрів на підприємствах ЖКГ, а також удосконаленню моделей оплати праці працівників керуючих організацій, які мають стимулювати підвищення продуктивності, відповідальності та орієнтацію на якісний результат. Крім того, механізм включає систему інформаційного забезпечення споживачів, а також інструменти моніторингу й оцінки якості надання житлово-комунальних послуг, що створює умови для прозорості діяльності керуючих організацій і формування ефективного зворотного зв'язку.

У сукупності запропонований організаційно-економічний механізм дозволяє досягти балансу між очікуваннями споживачів та фактичним рівнем якості послуг на всіх етапах сервісної взаємодії, що в кінцевому підсумку сприяє сталому підвищенню якості житлово-комунальних послуг.

ВИСНОВКИ

Підвищення рівня забезпечення населення якісними житлово-комунальними послугами є однією з ключових передумов поліпшення якості життя громадян, зміцнення соціальної стабільності та стимулювання сталого економічного розвитку. Проведене дослідження дало змогу сформулювати низку узагальнених і ґрунтовних висновків.

По-перше, було здійснено комплексний аналіз категоріально-понятійного апарату у сфері ЖКГ, уточнено його завдання та визначено місце цієї галузі як об'єкта публічного управління. Встановлено, що головною метою функціонування житлово-комунального комплексу є формування ефективного механізму стабільної, безперебійної та надійної роботи систем життєзабезпечення населення. Це передбачає одночасне підвищення якості житлово-комунальних послуг, оптимізацію витрат на їх надання та забезпечення належного рівня соціального захисту громадян. У межах дослідження запропоновано трактувати ЖКГ як сукупність напрямів діяльності, спрямованих на створення та підтримку життєво необхідних і комфортних умов проживання населення, що є базовою потребою людини та безпосередньо впливає на загальний рівень і якість життя.

Визначено, що суб'єктами діяльності у сфері ЖКГ виступають органи державної влади та контролю, органи місцевого самоврядування, муніципальні й приватні підприємства, організації різних форм власності, а також безпосередньо населення як споживач послуг. Об'єкти ЖКГ охоплюють житловий фонд, експлуатаційні, ремонтно-будівельні, енергетичні та інші інфраструктурні елементи, які разом формують складну соціально-економічну систему. Ефективність її функціонування визначає рівень розвитку комунальної інфраструктури та стан довкілля у населених пунктах.

По-друге, досліджено правові засади регулювання сфери надання житлово-комунальних послуг. Установлено, що діяльність ЖКГ в Україні

регламентується розгалуженою системою нормативно-правових актів, до якої входять Конституція України, Житловий кодекс та спеціальні закони, що регулюють питання місцевого самоврядування, житлово-комунальних послуг, управління багатоквартирними будинками, теплопостачання, водопостачання, водовідведення, енергозбереження, обліку енергоресурсів, поводження з відходами, приватизації житлового фонду тощо. Разом із тим, наявність великої кількості нормативних актів не завжди забезпечує узгодженість і ефективність регулювання галузі.

По-третє, визначено специфіку системи публічного управління та організації надання житлово-комунальних послуг на місцевому рівні. З'ясовано, що ЖКГ характеризується низкою особливостей, які ускладнюють управлінські процеси. До них належать висока соціальна значущість галузі, необхідність гарантованого надання мінімального обсягу послуг незалежно від платоспроможності споживачів, поєднання ринкових відносин із функціонуванням природних монополій у сферах водо-, тепло- та електропостачання, а також різноманітність груп споживачів. Окремо наголошено на негативних наслідках монопольного становища постачальників послуг, що проявляються у завищенні тарифів та низькій якості обслуговування за відсутності альтернатив для споживачів. Незважаючи на проведені реформи, система функціонування ЖКГ залишається малоефективною, що зумовлено браком комплексної модернізації та збереженням негативних тенденцій у розвитку галузі.

По-четверте, проаналізовано сучасний стан та основні тенденції розвитку ЖКГ, а також здійснено оцінку якості надання послуг. Виявлено, що в більшості регіонів України підприємства ЖКГ продовжують працювати зі збитками. Це зумовлено значним фізичним і моральним зносом житлового фонду та інженерних мереж, низькою платоспроможністю населення, економічною нестабільністю, невідповідністю тарифів фактичній собівартості послуг і відсутністю достатніх бюджетних компенсацій. Додатковими проблемами є недосконалість законодавчого регулювання, значний обсяг

дебіторської заборгованості та висока залежність підприємств від вартості енергоносіїв, що призводить до накопичення кредиторської заборгованості.

По-п'яте, встановлено, що одним із ключових аспектів у сфері надання житлово-комунальних послуг є відповідність їх якості очікуванням споживачів. Невідповідність між очікуваним і фактичним рівнем якості призводить до зниження рівня задоволеності населення. У межах дослідження виокремлено основні рівні якості послуг та споживчих очікувань: незадовільний, нормативний і фірмовий. Зазначено, що межі так званої «зони толерантності» є динамічними та залежать від соціально-демографічних характеристик споживачів, рівня їх доходів, прагнення до підвищення якості життя, а також стану житлового фонду та інфраструктури.

По-шосте, узагальнено світовий досвід забезпечення населення якісними комунальними послугами. Аналіз зарубіжних практик показав, що ключовим чинником підвищення якості є активна роль держави у регулюванні та контролі ринку управління нерухомістю. Це дозволяє забезпечити прозорість ціноутворення, підвищити відповідальність керуючих компаній і гарантувати належний рівень якості послуг.

По-сьоме, розроблено рекомендації щодо вдосконалення механізмів забезпечення населення якісними житлово-комунальними послугами на місцевому рівні. Обґрунтовано, що через високий рівень зношеності основних фондів і використання застарілих технологій галузь потребує значних фінансових ресурсів. У зв'язку з цим доцільним є активне застосування механізмів ДПП. Зокрема, запропоновано вдосконалити модель концесійних угод шляхом запровадження концесії з платою за доступність, за якої приватний інвестор здійснює вкладення у модернізацію об'єктів, а основні ризики, пов'язані з тарифним регулюванням, бере на себе держава. Це дозволяє стримувати зростання тарифів до моменту реального підвищення якості послуг та використовувати позитивні ефекти зростання вартості землі й нерухомості.

По-восьме, для забезпечення відповідності якості житлово-комунальних послуг очікуванням споживачів запропоновано комплексний організаційно-

економічний механізм. Він передбачає інтеграцію менеджменту якості у стратегічне управління керуючих організацій, упровадження єдиних стандартів надання послуг і професійно-кваліфікаційних вимог до персоналу, удосконалення системи добору кадрів та оплати праці, а також розвиток інформаційного забезпечення, моніторингу й оцінки якості послуг. Реалізація такого механізму дає змогу досягти узгодженості між очікуваннями споживачів і фактичним рівнем якості послуг на всіх етапах їх надання, що в цілому сприяє підвищенню ефективності та якості житлово-комунальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративне право України / Ю. П. Битяк, В. М. Гаращук, О. В. Дьяченко [та ін.]; за ред. Ю. П. Битяка. – К. : Юрінком Інтер, 2007. 533 с.
2. Базарна О.В., Оболекський О.Ю. Економічна складова організаційно-економічного механізму регіонального публічного управління житлово-комунального господарства. *Електрона економіка*. 2020. № 975. С. 1-10. http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/4_2020/3.pdf (дата звернення 06.12.2025).
3. Бутиріна В. М. Підвищення ефективності функціонування житлово-комунального господарства в промисловому місті : автореф. дис... канд. екон. наук : 08.00.05 / В. М. Бутиріна ; Ін-т екон.-прав. дослідж. – Донецьк, 2009.
4. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України № 1343 від 2 грудня 2022 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1343-2022-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.12.2025).
5. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України № 829 від 2 вересня 2019 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/829-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.12.2025).
6. Димченко О.В., Сухонос М.К., Славата Д., Прасол В.М., Величко В.В. Особливості й протиріччя розвитку житлово-комунального господарства як цілісної системи. *Комунальне господарство міст*. 2014. Вип. 117. С. 123-130.
7. Житловий кодекс України в редакції від 19.11.2022р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5464-10#Text> (дата звернення 02.12.2025).
8. Загальна площа житлових будинків, прийнятих в експлуатацію, за видами (2018-2024). Дані з офіційного веб-сайту Головного управління статистики у Харківській області. URL: https://kh.ukrstat.gov.ua/budivnytstvo-stat/3385-zagalna-ploshcha-zhitlovikh-budivel-prijnyatikh-v-ekspluatatsiyu-za-vidami?utm_source (дата звернення:05.12.2025).

9. Качала Т. М. Житлово-комунальне господарство в системі міського комплексу [Текст] / Т. М. Качала; М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – К. : Наукова думка, 2008. 256 с.
10. Комерсант Український: стаття від 11 листопада 2025 року. URL: <https://komersant.ua/v-ukraini-do-tepla-pidkliucheno-vzhe-73-zhytlovoho-fondu/> (дата звернення: 05.12.2025).
11. Комерсант Український: стаття від 24 лютого 2025 року. URL: <https://komersant.ua/tsiny-na-zhytlo-ostannimu-rokamy-vyperedily-i-infliatsiiu-i-kurs-dolara-i-zarplaty/> (дата звернення: 05.12.2025).
12. Конституція України від 28 червня 1996 року. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 14.11.2025).
13. Коцюрба О.Ю. Можливості застосування концесійних схем інвестування житлово-комунального господарства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2015. № 4. Т. 1. С. 123–127
14. Куц В.В. Державне управління у сфері надання житлово комунальних послуг: аспекти теорії та практики. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. № 9. – С. 1–7. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1130> (дата звернення 02.12.2025).
15. Куц Я.В. Практичні аспекти застосування закордонного досвіду державного управління житлово-комунальним господарством в Україні. *Право та державне управління*. 2017. № 2. С. 150-155.
16. Куц О. Є. Житлово-комунальне господарство як об'єкт адміністративно-правового регулювання. *Право і суспільство*. 2015. № 6.2 (3). С. 99-105. URL: http://pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2015/6_2_2015/part_3/21.pdf.
17. Мельник О. Збільшення тарифів на комунальні послуги в Україні: аналіз Державної служби статистики. FINWAY, 16 травня 2025 року. URL: https://finway.com.ua/en/utility-rates-increased-ukraine-analysis/?utm_source (дата звернення: 30.11.2025).

18. Огляд стану і напрямів реформування житлово-комунального господарства в Україні / Експертно-аналітичний центр «Соціум». – К., 2005.

19. Олійник Н. І. Управління житлово-комунальним господарством у процесі ринкової трансформації економіки України: автореф. дис ... канд. наук з державного управління: 25.00.02 / Н. І. Олійник. – К.: НАДУ при Президентові України, 2003. С. 20.

20. Ольховська М. А. Напрями вдосконалення механізму регулювання відносин у сфері житлово-комунального господарства. *Комунальне господарство міст*. 2014. Вип. 117. С. 107–110. URL: https://economy.kname.edu.ua/images/files/publishing/%D0%9E%D0%BB%D1%8C%D1%85%D0%BE%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_1.pdf (дата звернення: 05.12.2025).

21. Основні етапи розвитку управління житлово комунальним господарством України / М. Косматенко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. / редкол. : С. М. Серьогін (голов. ред.) [та ін.]. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2008. Вип. 4. С. 48

22. Покроковий план енергоефективної відбудови України: Міжнародний фонд «Відродження», стаття від 09 квітня 2025 року. URL: <https://www.irf.ua/pokrokovyj-plan-energoefektyvnoyi-vidbudovy-v-ukrayini/> (дата звернення: 03.12.2025).

23. Про альтернативні види палива: Закон України в редакції від 05.07.2025 № 1391-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1391-14#Text> (дата звернення 02.12.2025).

24. Про житловий фонд соціального призначення: Закон України в редакції від 21.11.2024 № 3334-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3334-15#Text> (дата звернення 02.12.2025).

25. Про житлово-комунальні послуги: Закон України в редакції від 09.07.2023 № 2189-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19> (дата звернення 02.12.2025).

26. Про захист прав споживачів: Закон України в редакції від 24.12.2024 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 02.12.2025).

27. Про концесію: Закон України в редакції від 31.10.2025 № 155-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/155-20#Text> (дата звернення 02.12.2025).

28. Про міністерства і державні комітети Української РСР: Закон Української РСР від 03 серп. 1990 р. № 150-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/150-12#Text> (дата звернення 02.12.2025).

29. Про Міністерство будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства: постанова Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2006 року. № 1725. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1725-2006-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.12.2025).

30. Про Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України: указ Президента України від 31 травня 2011 року № 633/2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/633/2011#Text> (дата звернення 02.12.2025).

31. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України в редакції від 31.10.2025. № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 02.12.2025).

32. Про місцеві державні адміністрації: Закон України в редакції від 08.01.2025 № 586-XIV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/586-14#Text> (дата звернення 02.12.2025).

33. Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку: Закон України в редакції від 10.11.2023. № 2866-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-14#Text> (дата звернення 02.12.2025).

34. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2010 року № 1725. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1725-2006-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.12.2025).

35. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку: Закон України в редакції від 10.11.2023 № 417-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/417-19#Text> (дата звернення 02.12.2025).

36. Про передачу об'єктів права державної та комунальної власності: Закон України в редакції від 18.09.2022 № 147/98-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/147/98-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 02.12.2025).

37. Про Положення про Державний комітет України з питань житлово-комунального господарства: указ Президента України від 19 серпня 2002 року № 723/2002. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/723/2002#Text> (дата звернення 02.12.2025).

38. Про приватизацію державного житлового фонду: Закон України в редакції від 25.07.2018 № 2482-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2482-12#Text> (дата звернення 02.12.2025).

39. Про природні монополії: Закон України в редакції від 31.03.2023 № 1682-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1682-14#Text> (дата звернення 02.12.2025).

40. Про тепlopостачання: Закон України в редакції від 30.06.2024 № 2633-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2633-15#Text> (дата звернення 02.12.2025).

41. Про управління відходами: Закон України в редакції від 31.10.2025 № 2320-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2320-20#Text> (дата звернення 02.12.2025).

42. Реформування житлово-комунального господарства: теорія, практика, перспективи : монографія / О. М. Тищенко, М. О. Кизим, Т. П. Юр'єва, С. Ю. Юр'єва, І. В. Покуца. – Х.: ВД «ІНЖЕК», 2008. 256 с.

43. Рибачук В. Л. Житлово-комунальні послуги як об'єкт державного управління в умовах ринкової економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2012. № 3. С1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2012_3_10 (дата звернення: 05.12.2025).

44. Рибачук В.Л. Зарубіжний досвід формування та управління ринком житлово-комунальних послуг. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2012. Вип. 5. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=484> (дата звернення: 05.12.2025).

45. Скорик А. П. Розвиток сфери житлово-комунального господарства України: монографія / А. П. Скорик. Одеса: Одеський національний політехнічний університет, 2006. 72 с.

46. Стеценко А.А. Зарубіжний досвід реалізації державних програм у сфері житлово-комунального господарства. *Державне управління: теорія та практика*. 2011. № 2.

47. Тарасевич О. В. Ринок житлово-комунальних послуг міста: проблеми та шляхи розвитку. *Приазовський економічний вісник*. Вип. 3. 2019. С. 308-314. URL: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2019/3_14_uk/53.pdf (дата звернення: 05.12.2025).

48. Теремецький В. Удосконалення адміністративно-правового забезпечення відносин у сфері житлово-комунального господарства. *Актуальні проблеми правознавства*. 2020. № 2. С. 59-64. URL: <https://api.dspace.wunu.edu.ua/api/core/bitstreams/d78966a9-143c-42d4-a8f1-b94a646680ef/content> (дата звернення: 05.12.2025).

49. Фролова Г.О., Чиканенко І.А. Європейський досвід публічного управління розвитком об'єктів житлово-комунального господарства. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2024. Випуск 1. С. 75–79.

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

51. Ямпольська І. Організація та реформування житлово комунального господарства в країнах Європи. URL: <http://www.jurenergo.kiev.ua/statti/yampgkh.doc> (дата звернення: 20.11.2025).