

7. Labunskaja, V.A. (2006). *Neverbal'noe povedenie* [Nonverbal behavior], Rostov-on-Don (in Russ.).
8. *Communicative act and its features*. Available at: <https://studopedia.org/12-93440.html>
9. Rudenko, A.M. (2007). *Psihologija social'no-kul'turnogo servisa i turizma* [Psychology of socio-cultural services and tourism], Feniks, Rostov-on-Don (in Russ.).
10. Service at the hotel. *Ukrbukva*. Available at: <http://ukrbukva.net/page,6,97492-Obsluzhivanie-v-gostinice.html>



УДК 338:657.504

С. В. Рилєєв, к.е.н., доцент,

М. Є. Скрипник, к.е.н.,

Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ,

м. Чернівці

МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ЩОДО ПОВОДЖЕННЯ З ТВЕРДИМИ ПОБУТОВИМИ ВІДХОДАМИ

Анотація

У статті структуровані завдання управління якістю послуг підприємств системи житлово-комунального господарства (ЖКГ) загалом та сфери поводження з твердими побутовими відходами (ТПВ) зокрема. Розглянуто функції, які повинна виконувати система моніторингу та оцінки якості комунальних послуг. Висвітлено основні положення щодо оцінки якості послуг сфери поводження з ТПВ на основі стандартів ЖКГ. Узагальнено класифікацію показників-індикаторів якості послуг, які надаються комунальними підприємствами сфери поводження з ТПВ, в системі забезпечення інформаційних потреб управління всіх рівнів, а також публічного контролю (нагляду) з боку відповідних органів виконавчої влади, місцевого самоврядування та громадських організацій (громадян). Акцентовано увагу на проблемах публічності, достовірності та неупередженості інформації в системі оцінки та контролю якості послуг комунальних підприємств. Визначено подальші напрями удосконалення методики оцінки якості послуг комунальних підприємств щодо поводження з ТПВ шляхом деталізації показників-індикаторів відповідно до потреб управління, вимог чинного законодавства, забезпечення ресурсозбереження та життєдіяльності населення.

Ключові слова: житлово-комунальне господарство, житлово-комунальні підприємства (ЖКП), комунальні підприємства, комунальні послуги, тверді побутові відходи, якість, управління якістю, якість комунальних послуг, стандарти якості, оцінка якості, індикатори якості.

С. В. Рылеев, к.э.н., доцент,

Н. Е. Скрипник, к.э.н.,

Черновицкий торгово-экономический институт КНТЭУ,

г. Черновцы

МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ КОММУНАЛЬНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ ПО ОБРАЩЕНИЮ С ТВЕРДЫМИ БЫТОВЫМИ ОТХОДАМИ

Аннотация

В статье структурированы задания управления качеством услуг предприятий жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) в целом та сферы обращения с твердыми бытовыми отходами (ТБО) в частности. Рассмотрены функции, которые должна выполнять система мониторинга и оценки качества коммунальных услуг. Освещены основные положения по оценке качества услуг сферы обращения с ТБО на основе стандартов ЖКХ. Обобщена классификация показателей-индикаторов качества услуг, предоставляемых коммунальными предприятиями сферы обращения с ТБО, в системе обеспечения информационных потребностей управления всех уровней, а также публичного контроля (надзора) со стороны соответствующих органов исполнительной власти, местного самоуправления и общественных организаций (граждан). Акцентируется внимание на проблемах публичности, достоверности и беспристрастности информации в системе оценки и контроля качества услуг коммунальных предприятий. Определены направления совершенствования методики оценки качества услуг коммунальных предприятий по обращению с ТБО путем детализации показателей-индикаторов в соответствии с потребностями управления, требований действующего законодательства, обеспечения ресурсосбережения и жизнедеятельности населения.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, коммунальные предприятия, жилищно-

коммунальные предприятия, коммунальные услуги, твердые бытовые отходы, качество, управление качеством, качество коммунальных услуг, стандарты качества, оценка качества, индикаторы качества.

Постановка проблеми. На сьогодні функціонування комунального господарства в більшості регіонів країни характеризується зростанням кризових явищ. До основних проблем даної сфери відносяться, насамперед, низька якість послуг, що надаються, високий рівень зносу основних засобів, великі непродуктивні втрати ресурсів тощо. Саме на їх вирішення повинні бути спрямовані зусилля органів влади всіх рівнів та керівників комунальних підприємств, у т.ч. тих, що надають послуги щодо поводження з твердими побутовими відходами (ТПВ).

У поняття «якість комунальних послуг», яке виступає основним критерієм управління об'єктами комунального господарства, закладено поєднання результатів діяльності підприємств, що постачають комунальні послуги, з досягненням необхідних соціальних стандартів життєзабезпечення і життєдіяльності населення.

Управління якістю комунальних послуг – це система державного, муніципального і внутрішньогосподарського моніторингу, оцінки, аналізу та контролю за безпекою, надійністю і відповідністю технічним та санітарним вимогам послуг, що надаються споживачам. Важливу роль у цій системі відіграють показники-індикатори якості послуг. Проте на сьогодні відсутній систематизований перелік показників, які характеризують якість послуг щодо поводження з ТПВ та задовольняють потреби всіх рівнів управління в системі забезпечення нормальної життєдіяльності населення, зменшення негативного впливу на навколишнє природне середовище та ресурсозбереження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретико-методичні та практичні аспекти формування основ управління та оцінки якості послуг підприємств сфери ЖКГ знайшли своє відображення у працях А. Ю. Бережної, О. О. Білопільської [1], О. В. Богацького, П. М. Вороніна [2], Н. А. Восколовича, Д. А. Гайнанова, Л. І. Спіріної [3], Г. В. Головача, А. В. Демина, О. В. Димченко, О. В. Іванків, О. А. Карлової, О. С. Кіндзюр, С. О. Кожевникова, С. В. Корнійчук, М. А. Костенка, А. А. Лебедевої [5-6], О. М. Мозенкова, О. В. Оловачука, Ю. А. Олениченко [8], Я. А. Ляшка, О. О. Потапчик [9], Т.І. Скібіної [11], Д. О. Шаповаленка [12] та ін.

Переважно праці зазначених дослідників присвячені управлінню та оцінці якості послуг комунальних підприємств сфери забезпечення холодною та гарячою водою, водовідведення, газо- та електропостачання, опалення тощо. Враховуючи еколого-економічну ситуацію в Україні, вимоги чинного законодавства щодо повної заборони на захоронення неперероблених відходів, інформаційні потреби управління та контролю, виникає необхідність удосконалення методичних аспектів оцінки якості послуг комунальних підприємств сфери поводження.

Мета статті полягає в удосконаленні методики оцінки якості послуг комунальних підприємств щодо поводження з ТПВ на основі систематизації та узагальнення класифікації показників-індикаторів якості послуг.

Виклад основного матеріалу. У наявній економічній ситуації якість – передумова та базова складова підвищення рівня життя населення, чинник позитивного результату його відтворення та необхідна умова довгострокового зростання макроекономічних показників, що змінюється та визначається під впливом складних факторів багаторівневої природи.

По-перше, якість – це частина процесу задоволення потреб споживача, яка призводить до підвищення рівня задоволення потреб покупців (тобто, зростання якості життя в макроекономічному сенсі цього явища), отже, і до зростання прибутку та зросту потенціалу економічних суб'єктів.

По-друге, покупці забезпечують стійку споживчу базу підприємств, їхня оцінка щодо якості процесу обслуговування надає стимулів і джерел розвитку. Однак треба зазначити,

що ця умова не діє в ситуації природних монополій, тому для сфери житлово-комунального господарства (ЖКГ) обмежитись рівнем підприємств не можна – на рівні комунальних підприємств формуються виключно об'єктивні складові щодо процесу надання послуг; саме вони виступають полем пошуку причин, показників, параметрів щодо якості обслуговування.

По-третє, підприємства в сучасних умовах формують нові типи взаємин зі споживачами, постачальниками та зовнішнім середовищем, виходячи із завдань підвищення якості продукції та послуг і розглядаючи як базовий елемент стратегії довгострокового зростання. У випадку ЖКГ ці взаємини поширюються на державні органи, які формують тарифну політику, стимулюють до розвитку або навпаки та обмежують відповідні рішення комунальних підприємств підсистемами втручання та регулювання [9, с. 21].

Якість стала вирішальним показником конкурентоспроможності, ефективності і надійності підприємств і, як наслідок, у сучасних умовах розвивається принципово новий підхід до управління якістю продукції підприємств. В останні роки критерії оцінки та вимог щодо рівня якості зазнали принципових змін [4, с. 12]. Але для комунальної сфери досягти таку конкурентоспроможність самостійно не можливо.

Узагальнення досліджень вітчизняних й зарубіжних науковців, а також вимог ISO 9000, дало змогу структурувати завдання управління якістю послуг підприємств системи ЖКГ (рис. 1).

Кожний рівень якості містить у собі чотири складових: відповідність стандартам; відповідність використанню, коли продукт повинен відповідати не тільки стандартам, але й експлуатаційним вимогам, щоб мати попит на ринку; відповідність фактичним потребам ринку, тобто потребам споживачів стосовно високої якості та низької ціни товару; відповідність прихованим потребам [9, с. 38].



Рис. 1. Структура завдань управління якістю послуг житлово-комунальних підприємств у відповідності до стандартів ISO 9000*

*Джерело: складено за [9, с. 37; 10].

Моніторинг та оцінка якості комунальних послуг щодо поводження з ТПВ здійснюється для об'єктивного рішення основних завдань: забезпечення та управління якістю; вибір найкращого (оптимального) варіанту надання послуг; планування показників якості; контроль якості; аналіз зміни рівня якості. Загалом система моніторингу та оцінки якості повинна виконувати наступні функції:

- інформаційну (служить для інформування керівників підприємства щодо якості наданих послуг);
- стимулюючу (спонукає керівників підприємства до розробки та впровадження заходів,

спрямованих на підтримку і поліпшення якості комунальних послуг);

- контролюючу (дослідження динаміки показників якості комунальних послуг дозволить керівникам підприємства контролювати процес досягнення поставленої мети та завдань);
- управлінську (на основі отриманих показників якості керівники підприємства зможуть розробляти попереджувальні та коригувальні заходи у сфері підвищення якості) [3, с. 124-125].

В основу оцінки якості надання послуг щодо поводження з ТПВ покладено положення Стандарту ЖКГ України 08.09-020:2012 «Надання послуг з вивезення побутових відходів (операції поводження з побутовими відходами – збирання, зберігання, перевезення). Критерії та методи оцінки якості», затвердженого Наказом Міністерства регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ від 21.12.2012 р. № 643 [7] (рис. 2).

Стан процесу поводження з ТПВ може бути описаний якісними та кількісними характеристиками, тобто ефективність процесу поводження з ТПВ може та повинна підлягати оцінці. Вихідними характеристиками щодо визначення рівня розвитку процесу, що оцінюється, можуть виступати відповідні індикатори. Таким чином, індикатор у системі поводження з ТПВ можна визначити як показник поводження з ТПВ, який дозволяє здійснювати оцінку на основі візуально спостережуваних або статистичних даних [6, с. 71-72].

Індикатори можна виділяти на підставі вимог до процесу і до якості навколишнього природного середовища, з інституційного рівня контролю, за способом отримання показника, що характеризує технологічний цикл і за етапами циклу поводження з ТПВ.

У праці А. О. Лебедевої та Д. О. Лебедева [5, с. 230] запропоновано класифікувати індикатори за часом оцінки:

1. Індикатори стану (прямі показники, дають «картину» про нинішній стан і функціонування системи поводження з ТПВ): площа територій, зайнятих відходами (км²), кількість використовуваної спеціалізованої техніки (контейнерів, сміттєвозів, контейнерних майданчиків тощо), охоплення населення збором, в т.ч. і роздільним збором (%), частка відходів по масі, що залучаються у вторинне використання, від загального обсягу відходів (%) населеного пункту, розмір тарифу на послуги з видалення ТПВ.

2. Індикатори майбутнього стану (непрямі, що дозволяють передбачити і визначити ситуацію та стан системи поводження з відходами): кількість захоронених відходів (т), кількість відходів, що утворюються (т/осіб або м³/осіб), наявність і кількість договорів на вивіз відходів від домоволодінь, організацій і підприємств, розмір тарифу на послуги з вивезення ТПВ.

3. Індикатори відгуку (непрямі, які свідчать про попередні операції і колишні стани системи поводження з відходами): витрати на збір та поводження з відходами (в грошовому еквіваленті); відсоток відходів, які направляються на рециклінг, переробку (%); кількість захоронених відходів (т/осіб); скорочення кількості відносно одиниці ВВП (т/рік); площа територій, зайнятих відходами (км²); вміст забруднюючих речовин, які опинилися в ґрунті, атмосферному повітрі (приземному шарі), ґрунтових водах у процесі діяльності, пов'язаної з поводженням з відходами; кількість скарг від населення тощо.

Розробку переліку індикаторів у сфері поводження з ТПВ необхідно здійснювати, виходячи з припущення про те, що дані за цими індикаторами існують і є доступними, і чи можна ці дані отримати без додаткових зусиль. Дуже важливо забезпечити збір детальної інформації про кожну з пріоритетних проблем.

Перелік індикаторів повинен бути визначений на підставі їх пріоритетності, яка залежить від обраного параметра розгляду питання або від ступеня важливості вимоги до технологічного циклу, стану навколишнього природного середовища і не залежить від інституційного рівня контролю.

Положення щодо оцінки якості послуг щодо поводження з відходами	
Сфера застосування	
1. Органами місцевого самоврядування під час проведення конкурсів на надання послуг з вивезення побутових відходів та здійснення контролю якості послуг. 2. Суб'єкти господарювання, що здійснюють надання послуг з вивезення побутових відходів	
Суб'єкти оцінки	
Комісії, утворені з ініціативи чи за участю органу місцевого самоврядування, та/або органу самоорганізації населення і членів правлінь об'єднань співвласників багатоквартирних будинків, житлово-будівельного кооперативу, молодіжного житлового комплексу	
Критерії оцінки	
Кваліфікаційні:	
<ul style="list-style-type: none"> - наявність матеріально-технічної бази; - вартість надання послуг; - досвід роботи з надання послуг з вивезення побутових відходів; - наявність та кількість працівників відповідної кваліфікації 	
Технологічні:	
<ul style="list-style-type: none"> - обсяги надання послуг із збирання, зберігання, перевезення ТПВ; - обсяги надання послуг із збирання, зберігання, перевезення великогабаритних побутових відходів; - обсяги надання послуг із збирання, зберігання, перевезення ремонтних побутових відходів; - обсяги надання послуг із збирання, зберігання, перевезення відходів як вторинної сировини у разі впровадження роздільного збирання побутових відходів 	
Технічні:	
<ul style="list-style-type: none"> - наявність можливості здійснювати щоденний контроль за технічним станом засобів, що використовуються під час надання послуг власними силами на території підприємства, умови виконання регламентних робіт з технічного обслуговування та ремонту спеціально обладнаних транспортних засобів; - підтримання належного санітарного стану спеціально обладнаних транспортних засобів для збирання та перевезення побутових відходів відповідно до вимог державних санітарних норм та правил утримання територій населених місць; - наявність можливості проводити щоденний огляд стану здоров'я персоналу штатним медичним працівником у відповідно обладнаному медичному пункті; - наявність можливості забезпечити зберігання та охорону транспортних засобів для збирання та перевезення побутових відходів на власній або орендованій території; - наявність системи контролю руху спеціально обладнаних транспортних засобів під час збирання та перевезення побутових відходів; - наявність можливості організації оперативного управління 	
Методи оцінки	
<ul style="list-style-type: none"> - проведенням аналізу роботи суб'єкта господарювання, що надає послуги з вивезення побутових відходів шляхом щорічної перевірки комісією дотримання стандартів, нормативів, норм, порядків і правил; - опитуванням споживачів про якість надання послуг 	

Рис. 2. Основні положення щодо оцінки якості послуг щодо поводження з відходами*

*Джерело: складено за [7].

Індикатори можна виділяти на підставі вимог до процесу і до якості навколишнього природного середовища, інституційного рівня, на якому буде проводитися визначення індикаторів, за способом отримання показників, які характеризують життєвий цикл поводження з ТПВ. Важливо відзначити ту обставину, що чим більше вимог буде ставитися до процесу поводження з відходами, тим більшу кількість індикаторів необхідно буде використовувати для його контролю. Перелік індикаторів для населеного пункту складається залежно від особливостей технологічного циклу, обраного відповідно до природно-кліматичних умов, чисельності населення та соціально-економічного рівня розвитку

населеного пункту, а також інших чинників.

Правильна організація поводження з ТПВ визначається дотриманням екологічних, санітарно-гігієнічних і естетичних вимог. На цій підставі можна виділити наступні групи індикаторів: екологічні (природоохоронні); санітарно-гігієнічні; техніко-економічні; естетичні.

Екологічні і санітарно-гігієнічні індикатори є характеристиками якості навколишнього середовища при завершенні робіт на всіх етапах технологічного циклу, а також характеристиками складових процесу, наприклад, рівня утримання місць збору, транспортування та об'єктів розміщення відходів.



Рис. 3. Класифікація індикаторів якості послуг щодо поводження з ТПВ*

*Джерело: Складено авторами.

Розгляд процесу поводження з відходами як економічного процесу, який є потоком матеріальних ресурсів, пояснює можливість контролю процесу видалення відходів від населення і з підприємств за допомогою техніко-економічних індикаторів. Досить важливими при визначенні якості робіт з прибирання території від відходів має зовнішній стан і утримання об'єктів, а також характер процесів, які використовуються в системі. Цим обумовлюється необхідність існування групи естетичних індикаторів [6, с. 73].

Індикатори, які обираються за способом отримання інформації для розрахунку, можна розділити на два типи: прямі та непрямі. Під терміном «прямі» індикатори слід розуміти характеристики, які можуть бути отримані внаслідок натуральних вимірювань, в т.ч. візуальних спостережень.

Під терміном «непрямі індикатори» слід розуміти характеристики, які можуть бути отримані шляхом розрахунків і логічних побудов. Вони відображають стан процесу через пов'язані показники, які відбивають функціональні або кореляційні взаємозв'язки між властивостями, що оцінюються.

Контроль якості робіт щодо поводження з ТПВ повинен здійснюватися на різних інституційних рівнях. Серед них можна виділити такі рівні: рівень виконавця; рівень замовника; місцевий (регіональний) рівень; загальнодержавний рівень.

Систематизована класифікація індикаторів у системі оцінки якості послуг щодо поводження з ТПВ наведена на рис. 3.

Вибір тієї чи іншої групи індикаторів залежить від: стадій процесу поводження з ТПВ; ступеня доступності і характеру інформації щодо процесу поводження з ТПВ; наявних повноважень інституційного рівня і конкретних цілей дослідження; розроблених анкет-опитувань спеціалізованими організаціями за погодженням з органами місцевого самоврядування (при проведенні опитування споживачів послуг щодо поводження з ТПВ).

Висновки і перспективи подальших розвідок. Отже, запропонована класифікація індикаторів є складовою методики оцінки якості та обліково-аналітичного забезпечення управління послугами щодо поводження з ТПВ на всіх рівнях (державному, регіональному, галузевому, окремих комунальних підприємств) у системі реалізації природоохоронної, економічної, соціальної політики держави, органів місцевого самоврядування та підприємств житлово-комунального сектору.

Індикатори якості можуть бути використані у системі публічного контролю (нагляду) з боку центральних органів державної виконавчої влади (Міністерство екології та природних ресурсів України (Державна екологічна інспекція), Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, НКРЕКП тощо), органів місцевого самоврядування, а також громадських організації (громадян), яким законодавством делеговано повноваження у частині здійснення контролю у сфері поводження з ТПВ.

Однак у процесі оцінки якості послуг комунальних підприємств щодо поводження з ТПВ громадськими організаціями (громадянами), а також іншими зовнішніми суб'єктами оцінки можуть виникнути проблеми отримання окремих запропонованих індикаторів. Це пов'язано з повною або частковою відсутністю інформації про діяльність комунальних підприємств на їхніх офіційних сайтах або офіційних веб-порталах міських рад, її недостовірності та упередженості, хоча дана інформація є публічною та підлягає оприлюдненню.

Надалі кожна група індикаторів може бути деталізована залежно від: потреб (вимог) конкретного суб'єкта моніторингу, оцінки, аналізу та контролю якості послуг; стадій життєвого циклу ТПВ; вимог чинного законодавства (екологічного, природоохоронного, санітарно-гігієнічного, благоустрою населених пунктів, охорони праці) тощо.

Список використаних джерел:

1. Білопільська О. О. Еколого-економічні основи управління системою поводження з твердими побутовими відходами : дис. ... канд. економ. наук : 08.00.06 / Білопільська Олександра Олександрівна. – Суми, 2014. – 246 с.
2. Воронин П. М. Стратегический контроллинг в управлении организациями сферы твердых коммунальных отходов : дис. ... доктора екон. наук : 08.00.05 / Воронин Павел Михайлович. – Москва, 2017. – 193 с.
3. Гайнанов Д. А. Система мониторинга и оценки качества как важнейший элемент реализации клиентоориентированного подхода в сфере жилищно-коммунальных услуг / Д. А. Гайнанов, Л. И. Спирина // Вест. Уфим. гос. акад. экон. и серв. «Наука, образование, экономика». Сер. Эконом. – 2015. – № 1 (11). – С. 123-128.

4. Гличев А. В. Основы управления качеством : монограф. / А. В. Гличев. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2001. – 424 с.
5. Лебедева А. А. Индикаторы состояния системы обращения с коммунальными отходами / А. А. Лебедева, Д. А. Лебедев // Международный научный журнал «Инновационная наука». – 2015. – №5. – С. 229-231.
6. Лебедева А. А. Методика комплексной оценки системы обращения с отходами в населенных пунктах Российской Федерации : дис. ... канд. геолог. наук : 25.00.36 / Лебедева Анастасия Алексеевна. – Санкт-Петербург, 2015. – 193 с.
7. Надання послуг з вивезення побутових відходів (операції поводження з побутовими відходами – збирання, зберігання, перевезення). Критерії та методи оцінки якості (СОУ ЖКГ 08.09-020:2012) : СОУ ЖКГ 08.09-020:2012 [чинний від 01-07-2013]. – К. : ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості», 2012. – XII, 12 с. (Стандарт організації України).
8. Олениченко Ю. А. Механізм державного управління у сфері безпеки поводження з твердими побутовими відходами : дис. канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Олениченко Юлія Анатоліївна. – Харків, 2017. – 181 с.
9. Потапчик О. О. Управління якістю послуг житлово-комунального господарства України : дис. ... канд. економ. наук : 08.00.03 / Потапчик Ольга Олександрівна. – Красноармійськ, 2015. – 236 с.
10. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2015 [чинний від 2016-07-01]. – К. : ДП «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості», 2015. – XV, 45 с. – (Національний стандарт України).
11. Скібіна Т. І. Оцінювання ефективності управління підприємствами із надання комплексу комунальних послуг : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04 / Скібіна Тетяна Ігорівна. – Херсон, 2017. – 225 с.
12. Шаповаленко Д. О. Соціально-економічний механізм комплексного розвитку житлово-комунального господарства регіону : дис. ... канд. екон. наук : 08.00.05 / Шаповаленко Денис Олександрович. – Харків, 2016. – 276 с.

Serhii Rylieiev, PhD, Associated Professor,

Mykola Skrypnyk, PhD,

Chernivtsi Institute of Trade and Economics of KNUTE,

Chernivtsi

METHODOLOGICAL ASPECTS OF QUALITY ASSESSMENT OF MUNICIPAL ENTERPRISES 'SERVICES FOR SOLID HOUSEHOLD WASTE

Summary

The article deals with the structured tasks of quality management of the services of enterprises of the housing and communal services system in general and the areas of management of solid household waste (SHW) in particular. The functions, which should be performed by the system of monitoring and assessing the quality of utilities, are considered. The main provisions concerning the quality assessment of SHW management services on the basis of standards of housing and communal services are highlighted. The classification of indicator indicators of the quality of services provided by utility companies in the sphere of treatment of SHW, in the system of ensuring the information needs of management at all levels, as well as public control (supervision) by the relevant executive authorities, local self-government and public organizations (citizens) is generalized. The attention is focused on the issues of publicity, reliability and impartiality of information in the system of evaluation and quality control of services of communal enterprises. Further directions of improvement of the methodology for assessing the quality of utilities services for the management of SHW by means of the detailed indicators-indicators in accordance with the needs of the management, requirements of the current legislation, ensuring resource saving and life of the population are determined.

Keywords: housing and communal services, housing and communal enterprises, utility companies, utilities, solid household waste, quality, quality management, quality of utilities, quality standards, quality assessment, quality indicators.

References:

1. Bilopolska, O.O. (2014). *Ecological and economic foundations of municipal solid waste management system*. PhD dissertation, Environmental Economics and Environmental Protection, Sumy State University, Sumy (in Ukr.).
2. Voronin, P.M. (2017). *Strategic control in the management of solid waste municipal solid waste management organizations*. Thesis Doctor dissertation, Economics and Management of the National Economy (Management), Russian Academy of National Economy and Public Service, Moscow (in Russ.).
3. Gaynanov, D.A., Spirina, L.I. (2015). System of monitoring and quality assessment as the most important element in the implementation of the client-oriented approach in the sphere of housing and communal services. *Vestnik Ufimskoy gosudarstvennoy akademii ekonomiki i servisa. Nauka, obrazovaniye, ekonomika. Seriya ekonomika [Bulletin of the Ufa State Academy of Economics and Service. Science, education, economics. Series of economics]*, vol. 1 (11), pp. 123-128 (in Russ.).

4. Glichev, A.V. (2001). *Osnovy upravleniya kachestvom* [Basics of quality management], AIA «Standarty i kachestvo», Moscow (in Russ.).
5. Lebedeva, A.A. (2015). Indicators of the state of the municipal waste management system. *Innovatsionnaya nauka [Innovative Science]*, vol. 5, pp. 229-289 (in Russ.).
6. Lebedeva, A.A. (2015). *Methodology of integrated assessment of the waste management system in the settlements of the Russian Federation*, PhD dissertation, Geoecology (Earth sciences), Russian State Hydrometeorological University, St. Petersburg (in Russ.).
7. Ministry of Regional Development, Construction, Housing and Communal Services of Ukraine (2012). *Provision of services for the removal of household waste (operations of domestic waste management – collection, storage, transportation). Criteria and methods of quality assessment*, Regulatory Document. Standard Ministry of Regional Development, Construction and Housing and Communal Services, Ukraine Ministry of Regional Development, Construction and Housing and Communal Services, Kiev, Ukraine.
8. Olenychenko, Ju.A. (2017). *Mechanisms of public administration in the security of solid waste*, PhD dissertation, Public Administration, National University of Civil Protection of Ukraine, Kharkiv (in Ukr.).
9. Potapchik, O.O. (2015). *Quality management of utility services in Ukraine*. PhD dissertation, National Economy and State Economic Policy, Donbas State Engineering Academy, Kramatorsk (in Ukr.).
10. Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine (2015). *Quality management systems. Basic Terms and Glossary: Regulatory Document. Standard Ministry of Economic Development and Trade of Ukraine*, Ukraine Ministry of Economic Development and Trade, Kiev, Ukraine.
11. Skibina, T.I. (2017). *An assessment of the efficiency of enterprise management that provides public utilities*. PhD dissertation, Economics and Management of Enterprises (by economic activity), Kherson National Technical University, Kherson (in Ukr.).
12. Shapovalenko, D.O. (2016). *The Social and Economic mechanism of the Complex Development of the Housing and Communal services of the Region*. PhD dissertation, Development of Productive Forces and Regional Economy, Kharkiv (in Ukr.).



УДК 330.01

А. Л. Романчук, к.е.н., доцент,

Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ,
м. Чернівці,

М. В. Язловицький,

Державна компанія з експорту та імпорту продукції і послуг військового та спеціального
призначення «Укрспецекспорт»,
м. Київ

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ВАЖКОГО МАШИНОБУДУВАННЯ

Анотація

У статті розкрито загальний стан машинобудівельного комплексу України із акцентом на галузь важкого машинобудування. Обґрунтовано та пояснено причини виявлених негативних тенденцій в контексті найбільш вагомих недоліків, що спостерігаються в економічному та політичному середовищі країни. Проведено поглиблене дослідження змістового наповнення поняття «ефективність» з орієнтацією на передовий зарубіжний досвід. Авторами сформовано визначення терміну «економічна ефективність» на базі узагальненого досвіду передових науковців. Значна увага в статті приділена способам оцінки показників економічної ефективності із врахуванням галузевих особливостей діяльності підприємств машинобудування. Доповнено існуючі аналітичні моделі обчислення показників результативності функціонування підприємств у сфері важкого машинобудування специфікою зовнішньоекономічної орієнтації господарської діяльності. За результатами проведених досліджень окреслено напрямки подальших наукових досліджень, спрямованих на формування адаптованої системи аналітичного інструментарію щодо об'єктивної оцінки ефективності господарської діяльності.

Ключові слова: машинобудування, ефективність, результативність, ефект, «витрати-випуск», «витрати-мета», система управління, дохід, витрати.