

2. Ворожейкин И.Е. Управление социальным развитием организации. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 176 с.
3. Дмитрова Л.М. Соціологія управління та організацій. – 2-е вид., виправл. і доповн. – К.: ІВЦ “Вид-во “Політехніка””, ТОВ “Ліра – К”, 2005. – 156 с.
4. Егоршин А.П. Управление персоналом. – Нижний Новгород: НИМБ, 1999. – 704 с.
5. Кириченко А.А., Пономарев В.А., Яковлева Л.Н. Социально-экономическое развитие трудового коллектива. – К.: Политиздат Украины, 1986. – 191 с.
6. Щекин Г.В. Социальная теория и кадровая политика. – К.: МАУП, 2000. – 576 с.
7. Комозин А.Н. Показатели психологического климата и содержания труда в социальном планировании // Социальное развитие: теория и практика. – М., 1982. – С.158-167.
8. Сверкунова Н.В. Социальные показатели стабилизации производственного коллектива // Социальное развитие: теория и практика. – М., 1982. – С.141-147.
9. Кутырев Б.П. Стратегия социального развития коллектива: теория и практика социального управления на предприятии. – Новосибирск: Наука, 1990. – 166 с.

*Получено 29.10.2006*

УДК 332.8

Є.М.ГЕЛЕВЕРЯ, канд. екон. наук

*Харківська національна академія міського господарства*

## **ПИТАННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

Досліджується система забезпечення та контролю якості житлово-комунальних послуг у нормативному, економіко-організаційному і правовому аспектах. Представлено авторську модель взаємодії мешканців, житлово-комунальних підприємств і органів влади з точки зору забезпечення якості послуг в умовах мораторію на підвищення житлово-комунальних тарифів.

Житлово-комунальні послуги спрямовані на задоволення першочергових життєвих потреб населення. Сьогодні житловий фонд і підприємства житлово-комунального господарства України перебувають у кризовому стані і неспроможні забезпечувати надання споживачам послуг належних рівня та якості, що свідчить про необхідність невідкладного оновлення значної частини житлового фонду, мереж водопостачання і теплотзабезпечення, вирішення питання кадрового забезпечення житлово-комунальної сфери тощо.

Разом з тим Законом України “Про житлово-комунальні послуги” визначено ряд принципово нових положень щодо підвищення ролі громадян при здійсненні контролю за якістю та кількістю послуг, оформленні претензій до виконавця послуг у разі неналежного їх надання, виписана вимога до обов’язкового перерахунку вартості послуг у разі припинення їх надання або невідповідності визначеним вимогам якості. Але реалізація норм цього документу отримувачами житлово-

комунальних послуг утруднено через відсутність чітко визначених критеріїв якості більшості послуг, недосконалі системи контролю та фінансово-управлінського забезпечення. Вивченню цих питань присвячені наукові праці В.В.Рибак, Л.М.Шутенка, Г.І.Онищука, О.В.Полоніна, Т.М.Качали [1-5] та ін.

Ситуація, що склалася у сфері надання житлово-комунальних послуг, коли ті ж самі підприємства що надають послуги фактично і контролюють їх якість, потребує визначення нових ефективних фінансово-організаційних і правових засад координації роботи органів законодавчої і виконавчої влади, підприємств житлово-комунального господарства і безпосередньо отримувачів житлово-комунальних послуг. Тому мета статті полягає у дослідженні системи забезпечення і контролю якості житлово-комунальних послуг у нормативному, економіко-організаційному і правовому аспектах, а також у розробці практичних пропозицій щодо створення моделі забезпечення надання житлово-комунальних послуг населенню належних обсягів, рівня та якості.

Дослідження нормативно-правового забезпечення контролю якості житлово-комунальних послуг показало, що в окремих галузях житлово-комунального господарства майже зовсім відсутні навіть відповідні критерії та інституційна система експертизи якості. Наприклад, у житловому господарстві – гарно приборав дворовий робітник або приборальниця чи ні – хто це оцінить і хто розрахує, на скільки при цьому має бути перерахована вартість послуги?

Навіть найбільш ефективний шлях контролю за якістю житлово-комунальних послуг – створення об'єднання співвласників багатоквартирного будинку у даному випадку може бути безсилий – на скільки, наприклад, знизити квартплату, якщо у під'їзді стоїть неприязний запах?

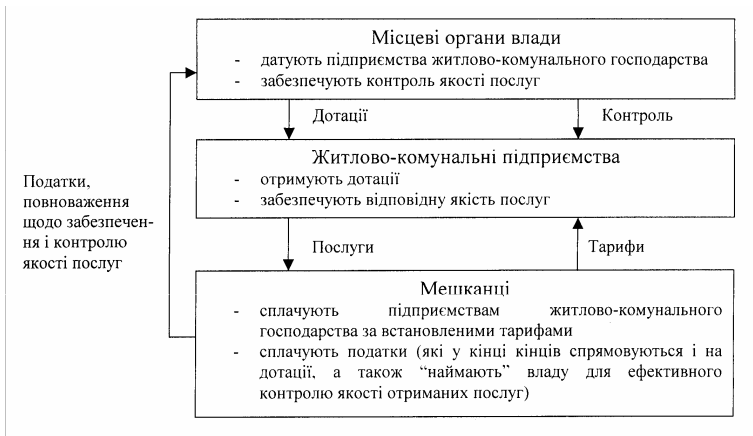
Асоціація робітників житлового господарства м. Харкова стверджує, що першим кроком на шляху до реформування всієї житлової галузі повинне стати введення нових, більш високих тарифів. При цьому запевняється, що їх введення за умови 100% оплати населенням дозволить підвищити якість житлово-комунальних послуг за рахунок відновлення системи планово-попереджувальних ремонтів, додержання термінів ремонтів під'їздів, крівель, сантехнічних, електричних мереж та обладнання, поліпшенню санітарного стану прибудинкових територій тощо. Але слід зазначити, що підприємства житлово-комунального господарства є трудонедостатніми – майже всі житлово-експлуатаційні дільниці недоукомплектовані двірниками, електриками, сантехніками та спеціалістами всіх інших робітничих професій. На ринку праці пропозиція таких спеціалістів для житлово-комунального

господарства майже відсутня, бо у всі часи робота у нижчих ланках житлово-комунального господарства не вважалась престижною, а тому робітники на ці посади за часів СРСР приходили переважно із сільської місцевості, а єдиними стимулами роботи були надання службового житла і міська прописка. Сьогодні такі стимули відсутні, а тому залишається лише здивуватися, як при такій трудонедостатності, відсутності пропозиції кваліфікованих фахівців на ринку праці, враховуючи велику трудомісткість робіт у сфері надання житлово-комунальних послуг забезпечити їх якість навіть при підвищенні тарифів. Проблема трудонедостатності та відсутності ринку праці в ЖКГ, низький рівень оплати праці на підприємствах житлового господарства породили наявність неофіційних розцінок на окремі послуги, проте навіть за умови їх існування на роботи дійсно висококваліфікованих фахівців створюються черги, бо працювати просто нікому, а тому правозастосовуючі органи “закривають очі” на такого роду правопорушення. Проте ситуація, що склалася не вирішує проблеми в цілому: якщо і забезпечується відносна якість і можливість контролю, то лише для окремих, як правило разових послуг переважно у квартирах мешканців, а оплата за ці послуги мешканцями здійснюється тричі: у вигляді оплати за встановленими тарифами; у вигляді податків, які спрямовуються у тому числі і на житлово-комунальне господарство; у вигляді неофіційної винагороди.

Питання забезпечення і контролю якості водопостачання та опалення квартир регламентують “Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення” затверджені Постановою Кабінету Міністрів №630 від 21.07.2005 р. Правилами визначені критерії якості житлово-комунальних послуг та відповідні показники зменшення оплати за них. Проте відхилення у температурі опалення і гарячої води та ступень безперервності надання відповідних послуг не можуть бути визначені мешканцями самостійно завдяки нетехнологічності умов контролю. До того ж правова база оплати штрафів за неякісні житлово-комунальні послуги недосконала, а тому будь-які методики визначення якості послуг та навіть залучення громадськості до участі у цьому процесі на думку автора цієї статті не дадуть довгострокового позитивного ефекту.

Логічним наслідком наведеного стану справ стало подолання Верховною Радою України вета Президента на Закон України "Про мораторій на підвищення цін і тарифів на житлово-комунальні послуги та спожиті у побуті природний газ і електроенергію, послуги громадського транспорту (крім таксі)". Законом пропонується запровадити мораторій на підвищення цін і тарифів на житлово-комунальні послуги

та спожиті у побуті природний газ і електроенергію, послуги громадського транспорту (крім таксі) і передбачається, що зазначені послуги, природний газ та електроенергія оплачуються населенням за цінами та тарифами, встановленими Кабінетом Міністрів України і місцевими органами виконавчої влади, Національною комісією регулювання електроенергетики України відповідно до їх повноважень, станом на 1 січня 2006 р. Як при цьому забезпечити належну якість послуг? Оптимальна авторська модель взаємодії мешканців, житлово-комунальних підприємств і органів влади з точки зору забезпечення і контролю якості житлово-комунальних послуг наведена на рисунку.



Модель взаємодії мешканців, житлово-комунальних підприємств і органів влади в сфері ЖКГ

Таким чином, питання забезпечення та контролю якості житлово-комунальних послуг повинні поставати і вирішуватися не тільки за умов підвищення тарифів на житлово-комунальні послуги, а потребують негайних дій, спрямованих на удосконалення правового, нормативного і організаційного забезпечення в сучасних умовах, коли мешканці неспроможні суттєво впливати на систему забезпечення і контролю якості житлово-комунальних послуг.

Перспективи створення дієвої системи забезпечення та контролю якості житлово-комунальних послуг пов'язані з чітким визначенням критеріїв якості та вирішенням проблеми трудонедостатності у всіх галузях ЖКГ.

1.Рыбак В.В. Развитие жилищно-коммунальной сферы городского хозяйства // Социально-экономические аспекты промышленной политики. – Донецк: ИЭП НАН Украины, 2000. – С.56-68.

2.Шутенко Л.Н. Технологические основы формирования и оптимизации жизненного цикла городского жилого фонда (теория, практика, перспективы). – Харьков: Майдан, 2002. – 1054 с.

3.Качала Т.М. Региональный розвиток житлово-комунального господарства України. – Черкаси: ЧТІ, 2001. – 326 с.

4.Онищук Г.І. Проблеми розвитку міського комплексу України: теорія і практика. – К.: Науковий світ, 2002. – 506 с.

5.Полонін О.В. Оптимізація витрат на утримання житлового фонду в регіональному аспекті: Автореф. дис. ... канд. екон. наук: 08.10.01 / Харківська держ. академія міського господарства. – Харків, 2003. – 20 с.

*Отримано 31.10.2006*

УДК 331.101.262

В.И.ТОРКАТЮК, д-р техн. наук, А.Л.СИДОРЕНКО, д-р социол. наук,  
И.А.АЧКАСОВ, Н.М.ЗОЛотоВА

*Харьковская национальная академия городского хозяйства*

### **МИГРАЦИЯ НАСЕЛЕНИЯ УКРАИНЫ, ЕЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ И ВЛИЯНИЕ НА СОСТОЯНИЕ РЫНКА ТРУДА РЕГИОНАЛЬНЫХ ИНФРАСТРУКТУР**

Современное социально-экономическое состояние Украины характеризуется значительными потоками миграции населения Украины. Отсутствие научно-обоснованных рекомендаций по планированию и прогнозированию этого явления не позволяет в должной мере учитывать это явление в макроэкономических ситуациях функционирования экономики. В работе рассматриваются процессы миграции населения в Украине, ее социально-экономические последствия и влияние на состояние рынка труда региональных инфраструктур.

Важным условием функционирования рынка труда являются предложения рабочей силы, которые определяются имеющимся трудовым потенциалом, природным и, особенно, миграционным движением населения Украины [1].

Структуризация рынков труда в Украине по признаку перемещения стационарных мигрантов может быть проведена на основании миграционного районирования территории Украины. Например, по данным исследований [2], в Украине установлены четыре миграционные зоны – «Центральная», «Восточная», «Южная» и «Западная» – в границах каждой из которых территориальные перемещения населения являются наиболее интенсивными, что дает возможность выделить на их основе ореолы макрорынков труда, которые постепенно складывались под влиянием функционирования региональных комплексов различных иерархических уровней (рис. 1).

В состав макрорынков входят районы определенной социально-экономической (и даже национальной) ориентации. Они, прежде всего, являются пространственной организацией жизнедеятельности насе-