

вих комунікацій, мереж, часткового капітального будівництва, будівництво додаткових доріг, шкіл, лікарень. Тому адміністративно-територіальна реформа дасть змогу для правового забезпечення подальшого реформування бюджетних відносин [11].

1. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України. – Харків: ПП: ПВІНІ, 2005. – 79 с.
2. Принципи Європейської хартії місцевого самоврядування / М.Пітцик, В.Кравченко, С.С.Моньйо, Б.Черніков та ін. – К., 2000. – 136 с.
3. Фінансове планування діяльності бюджетних установ / П.Т.Бубенко, О.Ф.Козир, В.В.Димченко, О.В.Димченко. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 187 с.
4. Вишневська М.К., Золотарьов В.Ф., Пронькіна Г.С. Місцеві бюджети. – Харків: ХарРІ НАДУ «Магістр», 2004. – 336 с.
5. Карлін М.І. Фінансова система України. – К.: Знання, 2007. – 324 с.
6. Кравченко В.І. Місцеві фінанси України. – К.: Т-во «Знання», КОО, 1999. – 487 с.
7. Клімова С.М. Основні напрямки реформування місцевих бюджетів в Україні // Актуальні проблеми державного управління. – 2007. – №2. – С.126.
8. Мельник А.Ф., Монастирський Г.Л., Дудкіна О.П. Муніципальний менеджмент. – К.: Знання, 2006. – 420 с.
9. Муніципальне право України / В.Ф.Погорілко, О.Ф.Фрицький, М.О.Баймуратов та ін.; За ред. В.Ф.Погорілка, О.Ф.Фрицького ]. – К.: Юрінком Інтер, 2001. – 352 с.
10. Шутенко Л.М., Бабаєв В.М., Семенов В.Т. Програма розвитку і реформування житлово-комунального господарства міста Харкова на 2003-2010 роки. – Харків: ХДАМГ, 2003. – 208 с.
11. Адміністративно-територіальний устрій та сталий розвиток регіону (концептуальні основи та методологія) / В.М.Бабаєв, Л.Л.Товажнянський та ін. – Харків: НТУ «ХПІ», 2006. – 316 с.

*Отримано 24.04.2010*

УДК 338.47 : 64.018

Т.П.ЮР'ЄВА, Н.І.СКЛЯРУК, С.Ю.ЮР'ЄВА, кандидати екон. наук  
*Харківська національна академія міського господарства*

## **ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ МІСЬКИМ ЕЛЕКТРОТРАНСПОРТОМ – ОДНА З ЦІЛЕЙ РЕФОРМИ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Розглядається поняття якості надання послуг міським електротранспортом. Акцентовується увага на можливих методах оцінки та показниках підвищення якості послуг. Проаналізовано діючі показники якості надання послуг пасажироперевезень МЕТ; визначено їх зв'язок та вплив на зміну показників виробничої програми, обсяги пасажироперевезень, показники продуктивності праці, фінансових результатів та ін. Запропоновано розробити Положення та методичні вказівки щодо визначення економічно обґрунтованих показників якості послуг МЕТ.

Рассматривается понятие качества оказания услуг городским электротранспортом. Акцентируется внимание на возможных методах оценки и показателях повышения качества услуг. Проанализированы действующие показатели качества оказания услуг пасса-

жироперевозок ГЭТ; определены их связь и влияние на изменение показателей производственной программы, объемы пассажироперевозок, показатели производительности труда, финансовых результатов и др. Предлагается разработать Положение и методические указания по определению экономически обоснованных показателей качества услуг ГЭТ.

The quality of providing services by urban electrotransport has been overviewed. the focus on possible methods of estimation and indicators of increasing quality services has been pointed out.

*Ключові слова:* пасажироперевезення, послуга, якість надання послуги, міський електротранспорт (МЕТ), організаційно-економічні заходи, рухомий склад, швидкість пересування, регулярність руху, культура обслуговування, економічно обґрунтовані показники якості.

Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) в цілому та міський пасажирський електротранспорт, як його складова, є життєзабезпечуючою галуззю. Питання розвитку галузі та підвищення якості надання електротранспортом послуг завжди були і залишаються актуальними.

Якість міських пасажироперевезень впливає на підвищення економічної ефективності виробництва міста, зростання продуктивності праці його мешканців, сприяє підвищенню культурного рівня населення, а також раціональному використанню вільного часу. Неухильний соціально-економічний розвиток суспільства, підвищення життєвих стандартів населення зумовлюють зростання потреб в більш швидких, зручних і безпечних перевезеннях.

Проблеми якості надання послуг в ЖКГ досліджували такі вчені як: А.М.Кирилова, Г.В. Ковалевський, В.П.Ніколаєв, Г.І.Онищук, О.М.Тищенко [1-5] та ін.

Однак багато науково-методичних питань щодо якості надання послуг в ЖКГ, і в МЕТ зокрема, залишаються дискусійними й недостатньо розробленими. Необхідно розробити Положення та методичні вказівки щодо визначення економічно обґрунтованих показників якості послуг МЕТ.

Транспортна політика сучасних великих міст націлена на розвиток міських пасажирських перевезень електричним транспортом, який має кращі якісні показники у порівнянні з іншими видами пасажирського транспорту, а саме висока вмістимість транспортного засобу, МЕТ є екологічно чистим та безпечним видом транспорту.

Однією з основних цілей реформи ЖКГ є підвищення якості надання послуг [6]. Досягнення цієї мети можна забезпечити шляхом впровадження інноваційних та організаційно-економічних заходів.

Відомо, що забезпечення необхідної кількості та відповідної якості пасажироперевезень можливе тільки за наявності у підприємств

МЕТ технічних можливостей, тобто ефективних основних фондів, і перш за все, рухомого складу (тролейбусів, трамвайних вагонів). Враховуючи технічну кризу, що охопила МЕТ, можна зробити висновок, що галузь потребує великих капіталовкладень.

Щодо організаційно-економічних заходів, націлених на підвищення якості надання послуг МЕТ, то, на нашу думку, тут підприємствам міського електротранспорту разом з відповідними інституціями необхідно виконати великий обсяг робіт по визначенню, впровадженню та контролю виконання показників якості послуг.

Спочатку в галузі необхідно завершити стандартизацію робіт МЕТ. Стандартизація забезпечить безпечність послуг, сприятиме підвищенню їх якості, захисту навколишнього середовища, ощадному використанню ресурсів.

Наявність розвиненої системи стандартів МЕТ дасть змогу забезпечити технічне регулювання в галузі, що згідно із Законом України «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» [7] передбачає правове регулювання відносин у сфері встановлення, застосування та виконання обов'язкових вимог до послуг МЕТ або пов'язаних з ними процесів, персоналу та органів, а також перевірку їх дотримання шляхом оцінки відповідності та ринкового нагляду.

Далі, базуючись на розроблених стандартах, необхідно визначити коло економічно обґрунтованих показників якості послуг МЕТ. Ці показники мають бути дієвими та тісно пов'язані з виробничою програмою, фінансовими результатами діяльності транспортного підприємства, впливати на обсяги пасажироперевезень.

Організаційно-економічна робота з підвищення показників якості послуг має включати розроблення, видання і впровадження нормативних документів, що встановлюють положення для загального застосування з метою розв'язання наявних чи можливих проблем галузі (наприклад, удосконалення Положення про оплату праці водіїв, кондукторів та ін.).

Якщо розглядати послугу міського електротранспорту з точки зору споживача (пасажира), то вона полягає в швидкому та комфортно його переміщенні до певного пункту. Отже, послуга МЕТ характеризується швидкістю та комфортом пересування. Кожне з цих понять формується під впливом багатьох факторів і має різні сутність та значення. Так, розглядаючи поняття «швидкість», вирізняють:

- а) технічна швидкість (певного виду рухомого засобу);
- б) експлуатаційна швидкість;
- в) швидкість сполучення (пересування) пасажирів.

Термін «технічна швидкість» засобу враховує відстань пересува-

ння за одиницю часу, тобто шлях і час. Показники експлуатаційної швидкості – значно нижчі, бо середньо експлуатаційна швидкість враховує не тільки шлях і час руху рухомого складу з пасажирями, а й нульові пробіги (без пасажирів), стояння транспортних засобів на зупинках та кінцевих пунктах і т.д.

Швидкість сполучення (пересування) – основний показник для пасажирів. Він враховує швидкість проїзду на транспорті, а також час, який пасажир витрачає на підходи до зупинки, платформи, пересадки, очікування транспортного засобу на зупинках та ін.

Для підприємств МЕТ основним показником є експлуатаційна швидкість, хоча, як видно з наведених визначень, він пов'язаний з обома показниками, які підприємства МЕТ мають постійно враховувати у своїй діяльності.

Саме експлуатаційна швидкість впливає на обсяги пасажироперевезень.

Річний обсяг пасажироперевезень підприємства МЕТ можна обрахувати за формулою:

$$Q = N \times k \times v \times h \times 365 \times m,$$

де  $Q$  – обсяг пасажироперевезень, тис. пас.;  $N$  – середньорічна кількість одиниць рухомого складу, ваг. (маш.);  $k$  – коефіцієнт випуску транспортних засобів на лінію;  $v$  – експлуатаційна швидкість руху, км/год.;  $h$  – термін роботи транспорту за добу, год.;  $m$  – навантаження (вмістимість) пасажирів на 1 ваг. (маш.)/км.

З наведеної формули видно, що всі чинники прямопропорційно впливають на обсяг пасажироперевезень. Отже, підприємство прагне до збільшення кожного чинника з метою збільшення виробничої програми (пасажироперевезень) і в кінцевому результаті підвищення рентабельності.

Однак, слід зазначити, що не всі визначені чинники однаково впливають на якість пасажироперевезень. Так, якщо збільшення  $N$ ,  $k$ ,  $v$ ,  $h$  так чи інакше, прямо чи опосередковано сприяє підвищенню якості пасажироперевезень, то  $m$  (наповнюваність) транспортних засобів має зростати в межах розумної доцільності, бо переповненість транспорту знижує комфортність пасажироперевезень.

На сьогодні існує два показники якості надання послуг МЕТ: регулярність руху транспорту та культура обслуговування. Щодо першого – регулярність руху – то він має визначення, що пов'язано з кількісними показниками виробничої програми і полягає у виконанні розкладу руху на кожному маршруті, кожним транспортним засобом, кожним водієм трамваю (тролейбуса). Такий підхід організації пасажироперевезень, на нашу думку, є позитивним, оскільки дає можливість

контролю регулярності руху. У підприємств МЕТ є і мотивація виконання цього показника, а саме Положенням з оплати праці водіїв передбачено виплату премії за виконання показника «регулярність руху».

Щодо показника «культура обслуговування», то він не має ні чіткого визначення, ні кількісного вираження, не має тісного зв'язку з показниками виробничої програми, хоча культура обслуговування пасажирів, безумовно, впливає на обсяги пасажироперевезень, фінансові показники підприємства МЕТ, показники продуктивності праці та ін.

Таким чином, необхідно невідкладно розробити Положення, в якому слід чітко визначити дієві економічно обґрунтовані показники якості послуг МЕТ, ретельно розробити методичні вказівки щодо їх визначення та впровадження в діяльність підприємств МЕТ.

1. Кириллова А.Н. Совершенствование механизма реформирования жилищно-коммунального комплекса // Сб. науч. тр. Вып.2. – М.: Прометей, 2000. – С.178-186.

2. Ковалевський Г.В., Козак Т.В. Новая программа развития жилищно-коммунальных комплексов и эффективность экономики стран, регионов и городов // Коммунальное хозяйство городов. Вып.54. Серия: Экономические науки. – К.: Техніка, 2004. – С.132-140.

3. Ніколаєв В.П. Змінення фінансового стану комунальної галузі // Фінанси України. – 2003. – №6. – С.75-81.

4. Оніщук Г.І. Проблеми розвитку міського комплексу України: теорія, практика. – К.: Науковий світ, 2002. – 439 с.

5. Тищенко О.М. та ін. Реформування житлово-комунального господарства: теорія, практика, перспективи. – Харків: ВД «Інжек», 2008. – 368 с.

6. Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки: Закон України №1511-VI (1511-17) від 11.06.2009 р.

7. Про затвердження Державної програми розвитку міського електротранспорту на 2007-2015 роки: Постанова Кабінету Міністрів України №1855 від 29 грудня 2006 р.

*Отримано 17.03.2010*

УДК 338

О.О.ТАРАСЮК, Н.В.ХВИЩУН, канд. екон. наук  
*Луцький національний технічний університет*

## **ДО ПИТАННЯ РЕФОРМУВАННЯ КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ**

Розглянуто основні нормативно-законодавчі документи в сфері реформування комунального господарства, сучасні проблеми галузі та визначено основні напрямки її реформування.

Рассмотрены основные нормативно-законодательные документы в сфере реформирования коммунального хозяйства, современные проблемы отрасли и определены основные направления ее реформирования.