

## **ПРАВОВІ АСПЕКТИ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

А. М. БРОВДІЙ, канд. юрид. наук, доцент кафедри правового забезпечення господарської діяльності

*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова, м. Харків*

В умовах формування нових підходів до сталого розвитку населених пунктів, впровадження європейських стандартів енергопостачання виникають проблеми забезпечення населення житлово-комунальними послугами на технічному, економічному, правовому рівнях в рамках забезпечення реалізації політики держави у цій сфері. Питання якості надання житлово-комунальних послуг сьогодні перебуває у центрі уваги значної кількості науковців різних галузей знань, держави та окремих громадян.

З огляду на те, що проблеми якості водопостачання торкаються є міжгалузевими, важливим є формування політики держави, яка б враховувала економічні, екологічні, політичні, соціальні, технологічні аспекти водокористування, а також міжнародні стандарти і норми, що є загальноприйнятими у цій сфері. Державна політика покликана розв'язувати проблеми у відповідних сферах суспільної діяльності. В процесі реалізації відповідної політики держава впливає на суспільні відносини шляхом прийняття нормативно-правових актів, тим самим створюючи підґрунтя для практичного застосування правових приписів. Проте, важливо зазначити, що дієвість запроваджених принципів можлива виключно за умови комплексного підходу до її формування, охоплення суміжних галузей економічної діяльності держави та створення ефективного механізму її реалізації.

Основними нормативно-правовими актами, які регулюють порядок постачання житлово-комунальних послуг є Закон України «Про житлово-комунальні послуги», Закон України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення», Наказ Міністерства з питань житлово-комунального господарства України «Про затвердження Правил користування системами централізованого комунального водопостачання та водовідведення в населених пунктах України», також новелою законодавчого регулювання відносин водопостачання є Постанова Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145 «Про затвердження Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг», який ж одним із елементів реалізації стратегії сталого розвитку «Україна 2020», що затверджена Указом Президента України від 12 січня 2015 р. № 5/2015. Її метою є впровадження європейських стандартів життя та вихід України на провідні позиції в світі за допомогою векторів розвитку, безпеки, відповідальності та гідності. Реформа житлово-комунального господарства є частиною вектору розвитку, що спрямований на забезпечення сталого розвитку держави, проведення структурних реформ задля підвищення

стандартів життя. Створення держави з сильною економікою та передовими інноваціями, як зазначено у вказаній Стратегії, є можливим за умови відновлення макроекономічної стабільності, забезпечення зростання економіки екологічно невиснажливим способом, створення сприятливих умов для ведення господарської діяльності та прозору податкову систему.

Враховуючи вказане, важливо розглядати нормативно-правові акти, які спрямовані на регулювання зазначених відносин з точки зору комплексного підходу в їх взаємозалежності та взаємообумовленості з нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері екологічної безпеки, стимулювання розвитку інноваційних технологій, зокрема в сфері розвитку альтернативних джерел енергетики, що сприятиме раціональному використанню природних вичерпних ресурсів.

З аналізу стратегій розвитку різних галузей економіки України можна зробити висновок про відсутність єдиного підходу до формування комплексного підходу розвитку політики держави. Крім цього, відсутня комплексність у прийнятті нормативно-правових актів різних рівнів, що є негативним фактором, який унеможлиблює їх ефективне застосування до правовідносин. Наприклад, тільки на початку 2019 року було затверджено порядок проведення перевірки якості надання житлово-комунальних послуг, проте відповідальність за порушення якісних показників їх надання визначені в типовому договорі про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвердженого Постановою КМУ від 21 липня 2005 року № 630. Відсутність механізму визначення якості послуги унеможлиблювала звернення до постачальника послуги з вимогою про перерахунок сплаченої суми за надання житлово-комунальної послуги, зокрема водопостачання. Прийняття зазначеного порядку є значним кроком вперед на шляху до реалізації політичної стратегії держави у цій сфері та формування соціально орієнтованої держави, проте факт його прийняття не є запорукою ефективності його застосування.

Одним із недоліків цього нормативно-правового акту є відсутність термінологічних визначень, зокрема поняття якості надання комунальних послуг, що повинен відображати її параметри та складові частини. Також зазначеним актом передбачено що споживач звертається до виконавця послуги, у разі, ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості комунальних послуг для перевірки якості та/або кількості наданих послуг. Крім цього відсутня відповідальність виконавця послуги у зв'язку з неприбуттям за заявою споживача для проведення перевірки якості надання послуг, проте у такому разі споживач має право скласти акт-претензію та за умови його підписання споживачем і не менш як двома іншими споживачами цієї послуги та надіслати його на розгляд виконавця послуг. В свою чергу останній вирішує питання про задоволення вимог, викладених у акті-претензії або надає обґрунтовану письмову відмову. Така позиція законодавця нівелює ефективність діяльності виконавця послуги та вимагає від споживача необхідність звернення до суду для вирішення зазначених питань. На мій погляд, це стосується в першу чергу претензій щодо відповідності показників

якості питної води вимогам державних стандартів, норм і правил, оскільки підтвердження невідповідності послуги водопостачання в цій частині вимагають додаткових витрат на проведення дослідження води, а виклик виконавця послуг на цій підставі на практиці може викликати відсутність реакції з боку виконавців.

Таким чином, політика надання якісних житлово-комунальних послуг впроваджується в Україні низькими темпами та за відсутності системного підходу до її реалізації. Крім цього прийняті нормативно-правові не забезпечують можливість їх ефективного застосування на практиці, що є приводом для подальших наукових досліджень.

## **УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

О. Б. КАЙДАННИК, ст. викл. кафедри економіки підприємств,  
бізнес-адміністрування та регіонального розвитку  
*Харківський національний університет міського господарства  
імені О. М. Бекетова, м. Харків*

У поняття «якість житлово-комунальних послуг», яке виступає основним критерієм управління об'єктами житлово-комунального господарства, закладено поєднання результатів діяльності підприємств, що постачають житлово-комунальні послуги, з досягненням необхідних соціальних стандартів життєзабезпечення і життєдіяльності населення. В умовах децентралізації системи надання житлово-комунальних послуг та переходу до ринкових механізмів управління повинен початися процес підвищення якості їх надання.

Створення системи управління якістю додасть ринку житлово-комунальних послуг цивілізований характер, звільняючи його від неорганізованості у відносинах постачальника і споживача послуг, з одного боку, зайвої авторитарності – з іншого.

Аналізуючи поняття «якість житлово-комунальних послуг» та процес управління якістю наданих послуг, можна визначити, що на дотримання належної якості житлово-комунальних послуг одночасно впливають два аспекти, а саме: з одного боку, інструкції, стандарти якості послуг, в тому числі стандарти якості ISO 9000; та з іншого боку – вимоги споживачів житлово-комунальних послуг.

Система обліку якості житлово-комунальних послуг, виражена через відповідні стандарти якості, є інструментом, за допомогою якого відбувається державне регулювання ринкових відносин в системі «постачальник - споживач» і, зокрема, політики оплати житла і комунальних послуг населенням при порушенні їх якості, а також якості житла. Нормативні значення житлово-комунальних послуг представляють собою номінальні значення та допустимі межі відхилень від них [1, с. 410]. Тому, якщо фактичне значення характеристик послуги може коливатися в рамках допустимих значень, то це означає, що послуга відповідає необхідному рівню значення, необхідному