

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
В.о. завідувача кафедри
Кунділовська Т. А.
” 20 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 6.030510 «Товарознавство та торговельне підприємництво»

за темою:

«Дослідження факторів, що впливають на якість надання житлово-комунальних послуг і захист прав споживачів»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної економіки
Коваленко Тетяна Сергіївна _____ /підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Траченко Людмила Анатоліївна _____ /підпис/

Одеса 2018

ЗМІСТ

стор.

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ ЖИТЛОВО - КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	6
1.1. Аналіз стану ринку та визначення основних проблем щодо надання житлово- комунальних послуг	6
1.2. Характеристика законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують надання житлово-комунальних послуг	16
1.3. Договір як важлива складова забезпечення якості житлово-комунальних послуг та захисту прав споживачів	19
1.4. Особливості моделі якості надання житлово-комунальних послуг	26
Висновки до Розділу 1.....	31
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ФАКТОРІВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ЖКГ ЧОРНОМОРСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ	33
2.1. Характеристика діяльності житлово-комунального господарства Чорноморської селищної ради	33
2.2. Вибір методу оцінювання якості надання житлово-комунальних послуг	38
2.3. Розроблення моделі факторів впливу на якість надання житлово-комунальних послуг та захист прав споживачів	50
2.4. Оцінювання якості надання житлово-комунальних послуг ЖКГ Чорноморської селищної ради з метою захисту прав споживачів	55
Висновки до Розділу 2.....	60
3. ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ЖИТЛОВО- КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ	63
3.1. Впровадження систем управління якістю на підприємствах сфери житлово- комунального господарства.....	63
3.2. Кадрове забезпечення як важливий чинник формування якості надання житлово-комунальних послуг	70
Висновки до Розділу 3.....	73
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78

ВСТУП

Актуальність теми. Загальновідомо, що кризовий стан житлово-комунального господарства (далі – ЖКГ) України, високий рівень зносу інженерних мереж і виробничого устаткування, низька якість послуг, які надаються населенню, незбалансованість тарифної політики держави негативно впливають на інші сфери та сектори національної економіки. На сьогоднішній день особливої актуальності набуває необхідність підвищення якості житлово-комунальних послуг, оскільки вектор розвитку комунального сектору стає все більше орієнтованим на внутрішні джерела та ресурси розвитку, вдосконалення системи управління житлово-комунальним господарством на принципах підвищення якості послуг. Через те, вирішення даної проблеми прямо залежить від проведення державою економічної політики та розробки концептуальних і методичних підходів, які будуть відповідати вимогам зростання якості комунальних послуг у відповідності до зростання тарифів.

Сьогодні ЖКГ потребує впровадження нових дієвих реформ для того, щоб встояти на ринку, а також, для покращення якості надання житлово-комунальних послуг. У зв'язку з цим потрібно шукати нові шляхи поліпшення фінансово-економічного стану. Якість обслуговування та якість надання послуг – є невід'ємними складовими ефективності роботи житлово-комунального господарства, завдяки яким можливо задовольнити потреби споживача, адже саме це повинно бути основною метою функціонування житлово-комунальних підприємств.

Управління якістю житлово-комунальних послуг (далі – ЖКП) повинно забезпечуватися дотриманням вимог законодавчих та нормативних документів та бути спрямованим на захист прав споживачів. Забезпечення та поліпшення якості надання житлово-комунальних послуг – це проблема, яка й досі залишається об'єктом та предметом наукових досліджень. Різні аспекти з цієї проблеми досліджували такі вчені як Апопій В. В., Полуянов В. П., Попович Н. С., Цейтман В., Беррі Л., Язвінська О. М., Салухіна Н. Г. та інші.

Проте, в наш час питання щодо забезпечення якості надання житлово-комунальних послуг досліджені не в повній мірі, недостатньо акцентовано увагу на захисті прав споживачів цих послуг.

Метою роботи є вивчення процесу надання житлово-комунальних послуг; дослідження факторів, що впливають на їхню якість; оцінювання якості надання цих послуг та визначення шляхів щодо поліпшення діяльності підприємств житлово-комунального господарства.

Для досягнення мети необхідно виконати наступні завдання:

- проаналізувати стан ринку ЖКГ та виявити основні проблеми щодо надання житлово-комунальних послуг;
- охарактеризувати законодавчу та нормативно-правову бази, що регламентують надання житлово-комунальних послуг;
- розглянути сутність договірних відносин у сфері житлово-комунального господарства як важливої складової забезпечення якості надання житлово-комунальних послуг та захисту прав споживачів;
- ознайомитись із особливостями моделей якості надання житлово-комунальних послуг;
- надати характеристику діяльності ЖКГ Чорноморської селищної ради;
- обґрунтувати застосування методу для оцінювання якості надання житлово-комунальних послуг;
- розробити модель факторів впливу на якість надання житлово-комунальних послуг та захист прав споживачів;
- провести оцінювання якості надання житлово-комунальних послуг;
- надати рекомендації щодо поліпшення якості надання житлово-комунальних послуг.

Об'єктом дослідження є процес надання житлово-комунальних послуг.

Предметом дослідження є фактори впливу на якість надання житлово-комунальних послуг і захист прав споживачів.

Методи дослідження. У роботі описано наступні методи оцінювання якості: анкетування, метод експертних оцінок, SERVQUAL.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше розроблено модель впливу факторів на якість надання житлово-комунальних послуг та захист прав споживачів.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні розробленої моделі впливу факторів на якість надання житлово-комунальних послуг та захист прав споживачів на підприємствах житлово-комунального господарства з метою поліпшення якості надання послуг .

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювались на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса, 2018 р.) і опубліковані у ювілейному збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» Одеського національного економічного університету, 2018.

Інформаційною базою є періодичні видання, підручники, законодавчі акти, нормативна документація, сайти мережі Інтернет тощо.

Структура роботи: Дипломну роботу викладено на 84 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 20 рисунків та 14 таблиць.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз ринку житлово-комунальних послуг дозволив встановити, що найбільшим сегментом ринку житлово-комунальних послуг є теплопостачання - 51%. Важливими чинниками, які формують сучасний стан житлово-комунального господарства є: організаційні форми обслуговування будівель, видатки місцевих бюджетів на житлово-комунальне господарство, зміна тарифів за житлово-комунальні послуги тощо. Основними проблемами у сфері надання житлово-комунальних послуг є: недосконалість порядку формування тарифів, невідповідність розмірів платежів за користування житлом фактичним витратам на його утримання, неналежна керованість, неконтрольованість, низька якість роботи підприємств житлово-комунальної галузі та послуг, високий ступінь регіональної диференціації стану забезпеченості та якості надання житлово-комунальних послуг тощо.

2. До законодавчих та нормативно-правових документів, що регламентують надання житлово-комунальних послуг відносять: Конституцію України, Цивільний кодекс України, спеціальний Житловий кодекс України, Закон України «Про житлово-комунальні послуги», Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку», Постанову КМУ «Про забезпечення єдиного підходу до формування тарифів на житлово-комунальні послуги» тощо.

3. Договір значною мірою впливає на якість надання житлово-комунальних послуг. Його істотними умовами є: найменування сторін, предмет договору, вичерпний перелік житлово-комунальних послуг, тарифи та їхні складові на кожен з цих послуг, загальна вартість послуг, порядок оплати за спожиті житлово-комунальні послуги, порядок перерахунків розміру плати за житлово-комунальні послуги в разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості тощо.

4. З метою розроблення моделі впливу факторів на якість надання житлово-комунальних послуг досліджено існуючі моделі якості: за В. Цайтманом

та Л. Беррі містить такі складові: своєчасність надання житлово-комунальних послуг, вимоги до якості житлово-комунальних послуг, очікування споживачів та якість житлово-комунальних послуг, обслуговування інфраструктури ринку житлово-комунальних послуг та зовнішні комунікації; за Тваурі Р.Г. модель якості включає невідповідності при наданні житлово-комунальних послуг: невідповідність пов'язана з тим, що менеджери керуючих організацій не знають про те, якої якості послуги хотіли б отримати жителі багатоквартирних будинків; невідповідність, що виникає через встановлення занижених стандартів і норм якості послуг; невідповідність пов'язана з тим, що надана послуга за фактом виявляється низької якості тощо.

5. ЖКГ Чорноморської селищної ради надає такі види житлово-комунальних послуг: ведення технічної документації на будівлі, інженерне обладнання, об'єкти благоустрою, укладання угод з власниками, наймачами житлових та нежитлових приміщень, поточний ремонт житлового фонду, послуги з надання електричної енергії, водопостачання та водовідведення, послуги з централізованого опалення тощо. Організаційна структура підприємства базується на розподілі повноважень та відповідальності по відділах управління, що забезпечує виконання необхідних функцій та обов'язків, спрямованих на якісне надання послуг та захист прав споживачів.

6. Обґрунтовано доцільність застосування методу анкетування для оцінювання якості надання житлово-комунальних послуг, оскільки він є доступним основній масі зацікавленого населення, дозволяє охопити велику кількість споживачів та математичними методами швидко опрацювати одержані результати.

7. На основі аналізу існуючих моделей якості, класифікації та груп факторів, що впливають на якість надання житлово-комунальних послуг, розроблено модель впливу факторів на якість житлово-комунальних послуг та захист прав споживачів, якає містить такі складові: «прозора» діяльність підприємств ЖКГ; кадрове забезпечення житлово-комунально господарства; потреби в якості послуг; своєчасність та повнота надання житлово-комунальних

послуг; моніторинг задоволеності споживачів; рівень розробленості законодавчої бази, що регулює відносини між державою, виконавцем і споживачем ЖКП; створення ініціативної групи.

8. Оцінювання якості житлово-комунальних послуг за розробленою моделлю впливу факторів на якість ЖКП проведено методом анкетування за участю 94 респондентів (споживачів житлово-комунальних послуг) У результаті оцінювання визначили пріоритетність впливу факторів на якість надання ЖКП у такій послідовності: своєчасність та повнота надання ЖКП – 23%; потреби в якості послуг – 21%; «прозора» діяльність підприємств ЖКГ – 18%; кадрове забезпечення житлово-комунально господарства – 16%; рівень розробленості законодавчої бази, що регулює відносини між державою, виконавцем і споживачем ЖКП – 12%; створення ініціативної групи – 7%; моніторинг задоволеності споживачів – 3%.

9. Якість послуг, що надає ЖКГ Чорноморської селищної ради споживачами оцінена в 3, 6 бала з 5 можливих, що становить 72%. Оцінювання якості послуг холодного водопостачання персоналом житлово-комунального підприємства дозволило виявити наступне: напір води у крані - 1,5 бали; безперебійність подачі води - 3 бали; вміст хлору у воді - 2,5 бали тощо. Оцінка якості з точки зору споживачів: напір води у крані - 3,6 бали; безперебійність подачі води - 4,5 бали; вміст хлору у воді - 4,7 бали тощо. Результати оцінювання свідчать про нездатність персоналу підприємства ефективно самостійно визначати важливість характеристик послуги, в тому числі її якості.

10. З метою поліпшення якості житлово-комунальних послуг доцільне впровадження систем управління якістю ЖКГ з дотриманням принципів згідно стандарту ISO 9001:2015: орієнтація на замовника (ЖКГ залежать від своїх споживачів, тому вони мають розуміти їхні потреби, виконувати вимоги клієнтів і прагнути перевершити їхні очікування); лідерство (керівник ЖКГ має створювати та підтримувати внутрішнє робоче середовище, в якому працівники мають бути повністю залучені до виконання завдань ЖКГ, до участі в процесі постійного поліпшення якості надання ЖКП); залучення працівників (тільки повне залучення робітників у рішення завдань щодо впровадження та функціонування системи

управління якістю, розуміння спільних цілей (забезпечить підприємству сфери ЖКГ ефективно використовувати їхні здібності та компетентність) тощо.

11. Кадрове забезпечення є важливим чинником поліпшення якості надання житлово-комунальних послуг і має здійснюватися за такими принципами: науковий підхід до його формування і здійснення; формування керівного і кадрового складу виключно на конкурсній основі; супроводження атестації і переатестації працівників принциповим критичним аналізом результатів професійної діяльності, рівня ініціативності, відповідальності та загальної інноваційної спрямованості тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України - 1996, № 30, ст. 141. - (Редакція від 30.09.2016 № 1401-VIII).
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV // Відомості Верховної Ради України - 2003, №№ 40-44, ст.356. - (Редакція від 18.01.2018 № 2269-VIII).
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV // Відомості Верховної Ради України - 2003, № 18, № 19-20, № 21-22, ст.144. - (Редакція від 18.01.2018 № 2269-VIII).
4. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 24.06.2004 № 1875-IV // Відомості Верховної Ради України - 2004, № 47, ст.514 - (Редакція від 13.04.2017 № 2019-VIII).
5. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку: Закон України від 14.05.2015 № 417-VIII // Відомості Верховної Ради України - 2015, № 29, ст.262. - (Редакція від 08.06.2017 № 2095-VIII).
6. Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку: Закон України від 29.11.2001 № 2866-III // Відомості Верховної Ради України - 2002, N 10, ст.78. - (Редакція від 23.03.2017 № 1982-VIII).
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII // Відомості Верховної Ради України - 1991, № 30, ст.379. – (Редакція від 10.06.2017 № 1791 -VIII).
8. Про приватизацію державного житлового фонду: Закон від 19.06.1992 № 2482-XII // Відомості Верховної Ради України - 1992, N 36, ст.524. - (Редакція від 05.05.2018 № N 2325-VIII).
9. Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009-2014 роки: Закон, Програма від 24.06.2004 № 1869-IV // Відомості Верховної Ради України - 2004, N 46, ст.512. – (Редакція від 17.11.2012 № 5469-VI).

10. Про охорону праці: Закон від 14.10.1992 № 2694-XII // Відомості Верховної Ради України - 1992, № 49, ст.668. – (Редакція від 20.01.2018 № 2249-VIII).
11. Про захист персональних даних: Закон від 01.06.2010 № 2297-VI // Відомості Верховної Ради України - 2010, № 34, ст. 48. – (Редакція від 30.01.2018 № 2168-VIII).
12. Про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020»: Указ Президента України від 12.01.2015 № 5/2015.
13. Про механізм впровадження Закону України «Про приватизацію державного житлового фонду»: Постанова Кабінету Міністрів України від 08.10.1992 № 572. - (Редакція від 05.01.2017 № 1024).
14. Про затвердження Типового договору про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.05.2009 № 529. – (Редакція від 18.08.2011 № 869-2011-п).
15. Про затвердження плану заходів з виконання Програми діяльності Кабінету Міністрів України та Стратегії сталого розвитку “Україна-2020” у 2015 році: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 04.03.2015 № 213-р. - (Редакція від 06.07.2016 № 477-р).
16. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів.: ДСТУ ISO 9000:2015. – К.: Держспоживстандарт України, 2016. – 55 с. – [Національний стандарт України].
17. Системи управління якістю. Вимоги: ДСТУ ISO 9001:2015. - К.: Держспоживстандарт України, 2016. – 22 с. – [Національний стандарт України].
18. Арсеньєв Ю.М. Управління персоналом: Навчальний посібник / Ю.М. Арсеньєв, С.І. Шелобаєв, Т.Ю. Давидова. - М.: ЮНИТИ, 2005. - 321 с.
19. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: Навч. пос. для студентів вищих навчальних закладів / В.В.Архіпов, В.А. Русавська. - К.: Центр учбової літератури, 2009. - 342 с.

20. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг: Навчальний посібник / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312 с.
21. Беззубко Б. И. Реформирование жилищно-коммунального хозяйства: опыт и перспективы деятельности / Л.В. Беззубко, А.Н. Шамонова, С.А. Ефимочкина, Б.И. Беззубко. – Донецк : Норд Компьютер, 2008. – 200 с.
22. Беррі Л. Якість послуг / Л. Беррі, В. Цайтман. - К.: Основи, 1998. - 64 с.
23. Брітченко І.Г., Князевич А.О. Контролінг : навч. посіб. / І. Г. Брітченко, А. О. Князевич. – Рівне : Волинські обереги, 2015. – 252 с.
24. Бутенко Н.В. Маркетинг: Учебное пособие / Н.В. Бутенко. - К.: Атика, 2006. - 300 с.
25. Виноградський М. Д. Управління персоналом : Навчальний посібник / М.Д. Виноградський, С.В. Беляєва, А.М.Виноградська, О.М. Шкапова; – К.: ЦУЛ, 2006. – 504 с.
26. Грабовецький Б.Є.Основи економічного прогнозування: Навч. посібник – Б.Є. ГрабовецькийК./ Вінниця ВФ ТАНГ, 2000 – 256 с.
27. Зверяков М. І. Формування системи індикаторів фінансової стійкості банківської системи [Текст] / М. І. Зверякова, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2012. - № 4. – С. 3 – 12.
28. Зверяков М. І. Банківський капітал: вимоги Базеля III / М. І. Зверяков, В. В. Коваленко // Фінанси України. – 2011. – № 6. – С. 13-23.
29. Зверяков М. І. Національна економічна система: проблеми теорії / М. І. Зверяков. – Одеса : Астропринт, 2012. – 320 с.
30. Гура Н. О. Облік у житлово-комунальному господарстві. – К., 2006. – 351 с.
31. Карданская Н. Л. Системы управления производством: анализ и

проектирование : учебн. пособие. / Н.Л. Карданская, А.Д. Чудаков. – М.: Русская деловая литература, 1999. – 240 с.

32. Купалова Г.І. Теорія економічного аналізу: Навч. посібник / Г.І. Купалов. – К.: КНЕУ, 2008 – 408 с.

33. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: Навчальний посіб. / О. Б. Моргулець – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 46 с.

34. Портер М. Конкуренция: Монография. – М.: Издат. Дом «Вильямс», 2005. – 608 с.

35. Савин К. Н. Экономический анализ качества услуг жилищно-коммунального хозяйства : монография / под ред. Б.И. Герасимова. – Тамбов: изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. – 192 с.

36. Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська. – К. : Центр учб. л-ри, 2010. – 259 с.

37. Сахно Є. Ю., Дорош М. С., Ребенок А. В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навч. посіб. — К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

38. Співак Л.С. Формування ринку послуг у трансформаційній економіці: Дис. канд. екон. наук: 08.01.01 / Київський національний економічний університет. - К., 2002. - 192 с.

39. Тищенко О. М. 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.: ИНЖЕК, 2008. – 368 с.

40. Траченко Л.А., Омаров В.О., Кіров І.М. Класифікація послуг з погляду захисту прав споживачів. Зб. наук. праць “Науковий вісник”. / Л.А. Траченко, В.О. Омаров, І.М. Кіров – Одеса: ОДЕУ, 2011. – № 23 (148).

41. Траченко Л. А. Проблеми впровадження систем менеджменту якості у сфері послуг / Л. А. Траченко // Вісник соціально-економічних досліджен: зб. наук. пр. – Одеса, 2013. – Вип. 4 (51). - 165-170 с.

42. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навч. посіб. / Л.А. Траченко – Одеса: ОНЕУ, ротاپринт, 2012. – 50 с., – 229 с.

43. Траченко Л.А. Роль вищого керівництва з забезпеченні ефективного функціонування системи менеджменту якості компанії / Л.А. Траченко //

Європейський журнал економіки та менеджменту. Прага, 2016. – Випуск 2 – 6-11с.

44. Траченко Л.А. Формирование подходов к внедрению системы менеджмента качества по версии стандарта ISO 9001:2015 / Л.А.Траченко // Международный научный журнал «NOVATION» №4 – 2016 – С.111-113

45. Траченко Л.А. Система менеджмента качества по новой версии стандарта ISO 9001:2015 – залог успешного развития отечественных предприятий: Матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції / Л.А. Траченко. – О.: ОНЕУ, 2016. – 147-149 с.

46. Траченко Л.А. Система менеджменту якості як засіб поліпшення процесу надання освітніх послуг: 3б. наук. праць / Л.А. Траченко - О.: Лерадрук, 2014. – 19-27 с.

47. Траченко Л.А. Експертне оцінювання якості надання послуг з проектування як виду інжинірингу: Монографія / Л.А. Траченко.- Ч.: Брама-Україна, 2014. – 208-219 с.

48. Федосєєв В.М. Управління персоналом організації: Навчальний посібник / В.М. Федосєєв, С.М. Капустін. - К.: Іспит, 2004. - 144 с.

49. Харрінгтон Дж. Управління якістю в американських компаніях: Посібник / Дж. Харрінгтон. - К.: Центр учбової літератури, 1990. – 248 с.

50. Григорович А.В. Методичні положення щодо аналізу розвитку житлово комунальних послуг. Економіка галузей виробництва. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.univer.km.ua/>

51. Іванов Ю.Ф., Джужа О.М. Метод анкетування . [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://textbooks.net.ua/content/view/103/11/>

52. Мельничук А.Б., Ключко О.В. Експертні методи прогнозування [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nauka.kushnir.mk.ua/?p=73987>

53. Крумеліс Ю.В., Штепа К.О. Методи визначення якості роботи комунальних служб України [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/MTP_2010_36_34.pdf.

54. Нечепорчук А.С. Енергоефективність – від окремих будинків до масової санації [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.imm.in.ua/blog->

post/

55. Прасол В.М. Кадрове забезпечення реформування житлово-комунального господарства [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://economy.kname.edu.ua/images/files/konferenc/oktob2010/207-211.pdf>

56. Проценко С. Оцінка задоволеності якістю послуги [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.archive-online.ru/read/salespro/437>

57. Полуянов В. П. Питання підвищення якості житлово-комунальних послуг як резерву урегулювання обсягів дебіторської заборгованості галузі [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2011_2_1/227-234.pdf.

58. Спирина Л.И. Подход к управлению качеством жилищно-коммунальных услуг [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/v/podhod-k-upravleniyu-kachestvom-zhilischno-kommunalnyh-uslug>

59. Талапбаева Г. Е. Класифікація факторів, що впливають на якість послуг ЖКГ [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.rusnauka.com/9_SNP_2015/Economics/10_185131.doc.htm

60. Тваури Р.Г. Повышение качества услуг жилищно--коммунального хозяйства [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://vestnik.osu.ru/2014_8/8.pdf

61. Траченко Л.А. Поліпшення якості надання житлово-комунальних послуг в контексті реформування житлово-комунального сектора [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/>

62. Види організаційних структур управління підприємством [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://elib.lutsk-ntu.com.ua/book/colleges/kovel/2010/10-103/page6.html>

63. Житлово-комунальне господарство [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.olza.com.ua/osbb>

64. Методика оценки качества услуг [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.cfin.ru/press/practical/2006-04/04.shtml>

65. Місцеве самоврядування нарощує обсяги видатків на житлово-комунальну сферу [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.auc.org.ua/novyna/misceve-samovryaduvannya-naroshchuye-obsyagy->

vydatkiv-na-zhytlovo-komunalnu-sferu

66. Модели "SERVQUAL" и "SERVPERF" [Електронний ресурс]. -Режим доступу: <http://www.marketing.spb.ru/read/m1/005.htm>

67. Новий закон про ЖКП: особливості документу та заборгованість українців за комуналку [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.slovoidilo.ua/2017/12/18/infografika/suspilstvo/novyj-zakonu-pro-zhkp-osoblyvosti-dokumentu-ta-zaborhovanist-ukrayincziv-komunalku>

68. Переваги та проблеми сертифікації систем управління якістю в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conference.spkneu.org/2013/12/perevagi-ta-problemi-sertifikatsiyi-si>

69. Применение методики SERVQUAL [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://sibac.info/14315>

70. Про що сумує ЖКГ [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://jkg-portal.com.ua/ua/publication/one/pro-shho-sumuje-zhkg-31788>

71. Реформа ринку ЖКП та енергоефективності: поточні досягнення та подальші кроки [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://dzki.kievcity.gov.ua/files/2018/2/7/Minrehion.GKP.pdf>

72. Реформування ЖКГ: вектор розвитку [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://sobes.ua/ua/gazeta/articles/item/1551-reformuvannia-zhkh-vektor-rozvytku>

73. Система менеджмента качества [Електронний ресурс]. – Режим доступу к ресурсу: <http://ru.wikipedia.org/wiki>

74. Теплова енергетика у ЖКГ: стан та перспективи [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.slideshare.net/ZubkoGennadiy/ss-60508544>

75. Як змінилися тарифи на ЖКП в Україні за 2,5 року ІНФОГРАФІКА [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.berdcity.info/novyny/novyny-ukrainy/687-yak-zminylysia-taryfy-na-zhkp-v-ukraini-za-2-5-roku-infohrafika>