

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
за магістерською програмою професійного спрямування
експертиза товарів та послуг

на тему: **«Експертна оцінка діяльності об'єднання співвласників багатопверхового будинку з метою захисту прав споживачів»**

Виконавець:

студентка 69 групи, ФМЕ
Шаталіна О. І.

/підпис/

Науковий керівник:

к. е. н., доц. Траченко Л. А.

/підпис/

ОДЕСА – 2018

Загальна характеристика роботи. Незважаючи на те, що кількість ОСББ в Україні вже значна, їхня діяльність має цілий комплекс проблем, які стримують процес створення нових і подальший ефективний розвиток вже діючих об'єднань. Це проблеми, які пов'язані, зі зношеним технічним станом будинків, неефективністю законодавчої бази, некомпетентністю керівництва тощо.

Очевидно, що якість надання послуг ОСББ потребує поліпшення, більш детального вивчення проблем його діяльності і з'ясування сутності основних факторів, що стримують розвиток ОСББ.

Саме тому, метою є вивчення процесів діяльності ОСББ, експертне оцінювання якості послуг з утримання будинків, споруд і прибудинкових територій та пошук шляхів щодо поліпшення їхньої якості з метою захисту прав споживачів.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати наступні завдання: проаналізувати ринок житлово-комунальних послуг, що надають ОСББ; ознайомитися із законодавчою та нормативно-правовою базою, що регламентують діяльність ОСББ та вимогами щодо договірних відносин; проаналізувати зарубіжний досвід ефективного управління багатоквартирним будинком; охарактеризувати діяльність ОСББ «Квітучий дім»; обґрунтувати вибір методів експертного оцінювання послуг утримання будинків та прибудинкових територій; провести експертне оцінювання якості послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій на прикладі ОСББ «Квітучий дім»; розробити систему показників якості надання послуг з утримання будинків та прибудинкових територій; визначити шляхи поліпшення діяльності ОСББ.

Об'єктом дослідження є процес надання послуг об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

Предметом дослідження є експертне оцінювання якості послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій, що надає ОСББ.

Методи дослідження. У роботі використано метод анкетного опитування, метод «мозкового штурму», діаграма Ісікави, контрольний листок, крива Парето, ABC-аналіз.

Основний зміст роботи. Характеристика діяльності ОСББ «Квітучий дім» дала можливість визначити, що його діяльність спрямована на надання належної якості послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкової території, реалізацію прав співвласників на володіння та користування спільним майном. Організаційна структура ОСББ «Квітучий дім» забезпечує ефективне функціонування організації та складається з: голови правління, ревізійної комісії, заступника голови правління, бухгалтера, членів правління та обслуговуючих компаній

Обґрунтовано, що найбільш ефективними методами експертного оцінювання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових

територій, є: метод анкетного опитування, «мозкового штурму», діаграма Ісікави, метод контрольного листка, діаграма Парето та ABC-аналіз.

За даними експертного оцінювання ОСББ «Квітучий дім» 5 було побудовано діаграму Парето для визначення найважливішого фактора, який впливає на якість послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій, що надає ОСББ «Квітучий дім».

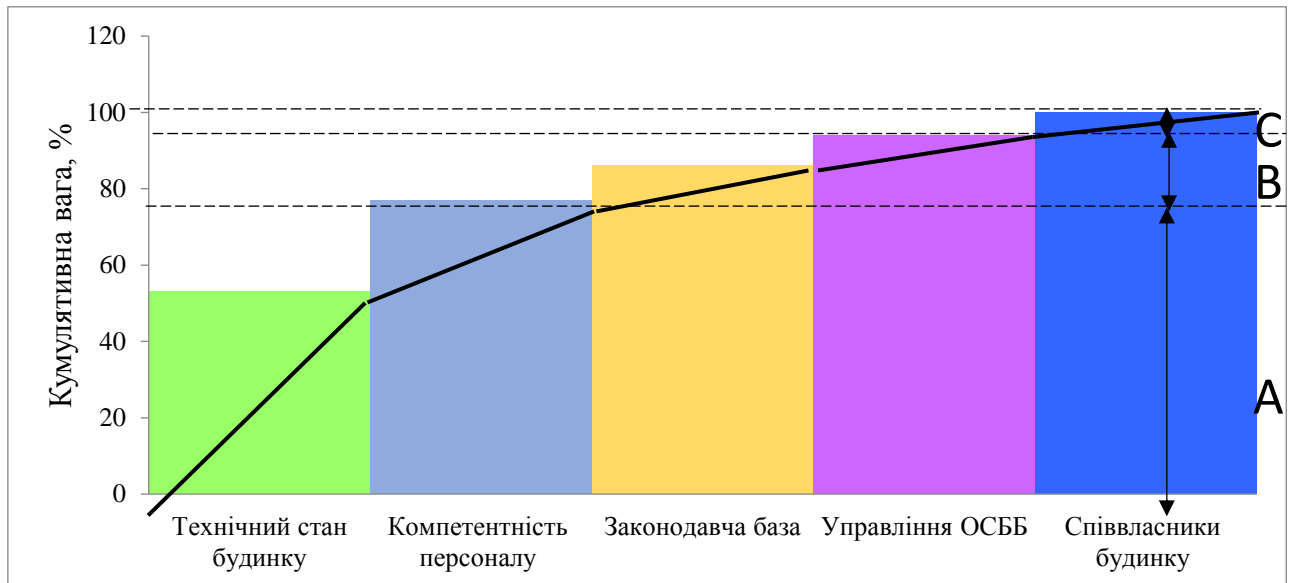


Рис. 2.1. Діаграма Парето (кумулятивна крива) для визначення першопричини, яка впливає на якість послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій, що надає ОСББ «Квітучий дім»

(Джерело: власна розробка автора)

Застосування методів «мозкового штурму» та причинно-наслідкової діаграми дозволило виявити всі можливі фактори (причини) впливу на якість послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій, що надає ОСББ «Квітучий дім» та ідентифікувати їх на першочергові та другорядні. До першочергових віднесено: компетентність персоналу, технічний стан будинку, законодавча база, управління ОСББ та співвласники.

За допомогою контрольного листка (із використанням скарг споживачів та даних анкетного опитування) та діаграми Парето визначено найважливіший фактор (причину), що впливає на якість надання послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій — технічний стан будинку (53 %).

ABC-аналіз дав змогу відокремити фактори впливу на якість послуг, що надає ОСББ «Квітучий дім» три зони:

- до зони А (75%) віднесено технічний стан будинку та компетентність персоналу;
- до зони В (19 %) — законодавство та рівень управління якістю і контроль;
- до зони С (6 %) — співвласники будинку. Отримані дані є важливою інформацією для прийняття управлінських рішень ОСББ «Квітучий дім» для поліпшення послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій.

Для підвищення якості надання послуг ОСББ «Квітучий дім» та з метою захисту прав споживачів сформовано комплекс заходів щодо усунення проблеми неякісного надання послуг ОСББ, а саме: збір коштів мешканців будинку та залучення інвесторів для проведення капітального ремонту будинку та прибудинкової території, ремонт інженерних мереж (каналізація, водопостачання, електропостачання, теплопостачання), ізоляція внутрішньобудинкових мереж систем опалення та гарячого водопостачання; формування нової стратегії пошуку персоналу шляхом відбору на керівні посади працівників із досвідом, використання стратегії кар'єрного росту та здійснення заходів щодо підвищення кваліфікації працівників.

Висновки. У результаті написання кваліфікаційної роботи дійшли висновків:

1. Аналіз сучасного стану ринку житлово-комунальних послуг дозволив визначити, що кількість ОСББ у 2018 р. збільшилась на 306, 9% порівняно з 2008 р. Незважаючи на позитивну динаміку їх зростання, діяльність ОСББ має цілий комплекс проблем, зокрема такі: зношений житловий фонд, неефективність законодавчої бази, некомпетентність керівництва, відсутність конкуренції, заборгованість мешканців та несистемний підхід до управління будинком та прибудинковою територією.

2. З'ясовано, що сфера надання житлово-комунальних послуг регулюється Цивільним та Господарським кодексами України, Законами України, зокрема «Про житлово-комунальні послуги», «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку», «Про захист прав споживачів» та іншими нормативними документами. Доведено, що основною забезпечення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг є договір та виділено два види договірних відносин: прямий та через посередника. У разі переривання надання виконавцем житлово-комунальних послуг, їх ненадання або надання не в повному обсязі споживач має право скласти акт-претензію, який є підставою для здійснення перерахунку суми оплати за них.

3. Зарубіжний досвід управління багатоквартирним будинком дозволив виявити, що для отамання якісних житлових та комунальних послуг власники житлових приміщень за кордоном об'єднуються в некомерційні споживчі організації підприємствами до яких входять власники квартир та нерухомого майна з метою управління комплексом багатоквартирних будинків;

співпрацюють із приватними керуючими підприємствами за яку організація отримує винагороду від власників приміщень.

4. Характеристика діяльності ОСББ «Квітучий дім» дала можливість визначити, що його діяльність спрямована на надання належної якості послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкової території, реалізацію прав співвласників на володіння та користування спільним майном. Організаційна структура ОСББ «Квітучий дім» забезпечує ефективне функціонування організації та складається з: голови правління, ревізійної комісії, заступника голови правління, бухгалтера, членів правління та обслуговуючих компаній.

5. Обґрунтовано, що найбільш ефективними методами експертного оцінювання послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій, є: метод анкетного опитування, «мозкового штурму», діаграма Ісікави, метод контрольного листка, діаграма Парето та АВС-аналіз.

6. Застосування методів «мозкового штурму», причинно-наслідкової діаграми, контрольного листка (із використанням скарг споживачів та даних анкетного опитування) та діаграми, дозволило виявити всі можливі фактори (причини) впливу на якість послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій, що надає ОСББ «Квітучий дім» що впливає на якість надання послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій — технічний стан будинку (53 %). АВС-аналіз дав змогу відокремити фактори впливу на якість послуг, що надає ОСББ «Квітучий дім» три зони: до зони А (75%) віднесено технічний стан будинку та компетентність персоналу; до зони В (19 %) — законодавство та рівень управління якістю і контроль; до зони С (6 %) — співвласники будинку. Отримані дані є важливою інформацією для прийняття управлінських рішень ОСББ «Квітучий дім» для поліпшення послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій.

7. З метою захисту прав споживачів, розроблено систему показників якості надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій до якої увійшли такі критерії: прибирання прибудинкових територій, поливання прибудинкових територій, яка містить такі критерії: прибирання прибудинкових територій, поливання прибудинкових територій, критерій якості обслуговування ліфтів, критерій якості обслуговування систем, диспетчеризації, прибирання приміщень та місць загального користування.

8. Для підвищення якості надання послуг ОСББ «Квітучий дім» та з метою захисту прав споживачів сформовано комплекс заходів щодо усунення проблеми неякісного надання послуг ОСББ, а саме: збір коштів мешканців будинку та залучення інвесторів для проведення капітального ремонту будинку та прибудинкової території, ремонт інженерних мереж (каналізація, водопостачання, електропостачання, теплопостачання), ізоляція внутрішньобудинкових мереж систем опалення та гарячого водопостачання; формування нової стратегії пошуку персоналу шляхом відбору на керівні

посади працівників із досвідом, використання стратегії кар'єрного росту та здійснення заходів щодо підвищення кваліфікації працівників.

9. Рекомендації щодо впровадження системи управління якістю в діяльність ОСББ спрямовані на поліпшення якості надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових. Вона має містити такі етапи: визначення процесів, які потрібні для системи управління якістю та їх застосування в межах ОСББ; визначення послідовності взаємодії цих процесів; застосовувати системи показників якості надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій; визначення ресурсів і забезпечувати їх наявність; призначити осіб з відповідальністю та повноваженнями щодо цих процесів; встановити можливі ризики та можливості тощо

АНОТАЦІЯ

Шаталіної О. І., «Експертна оцінка діяльності об'єднання співвласників багатопверхового будинку з метою захисту прав споживачів», кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», за магістерською програмою «Експертиза товарів та послуг».

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження — процес надання послуг об'єднань співвласників багатоквартирних будинків.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти щодо діяльності об'єднань співвласників багатоквартирного будинку в Україні.

Проаналізовано: законодавчу та нормативно-правову базу, що регламентують діяльність ОСББ; договірні відносини у сфері житлово-комунальних; зарубіжний досвід ефективного управління багатоквартирним будинком.

Запропоновано: методику оцінювання якості послуг з утримання будинків та прибудинкових території та систему управління якістю послуг з утримання будинків та прибудинкових територій згідно вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015.

Ключові слова: експертне оцінювання, об'єднання співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ), житлово-комунальні послуги, послуги з утримання будинку та прибудинкової території, система управління якістю.

ANNOTATION

Shatalina O. I., «Expert assessment of the activity of union of the owners of multiple houses with the purpose of the protection of the rights of consumers», thesis for Master degree in specialty «076 Entrepreneurship, trade and stock exchange activity» under the program «Expertise of Goods and Services»,

Odessa National Economics University
Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study — the process of providing services to associations the owners of multiple houses.

Diploma thesis deals with theoretical aspects of the activities of associations of co-owners of a multi-apartment building in Ukraine.

Analyzed: legislative and normative base regulating activity of condominiums; contractual relations in the sphere of housing and communal services; foreign experience of efficient management of an apartment building.

The proposed methodology for assessing the quality of services for the maintenance of houses and adjoining areas and the quality management system for maintenance of houses and adjoining areas in accordance with the requirements of the international standard ISO 9001: 2015.

Keywords: expert appraisal, the owners of multiple houses housing and communal services, house maintenance and adjoining services, quality management system.