

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
Завідувач кафедри

(підпис)
“ ____ ” _____ 201__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
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/

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ОБ'ЄДНАНЬ СПІВВЛАСНИКІВ БАГАТОКВАРТИРНОГО БУДИНКУ (ОСББ) В УКРАЇНІ	7
1.1. Аналіз ринку житлово-комунальних послуг.....	7
1.2. Характеристика законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують діяльність ОСББ.....	15
1.3. Договірні відносини у сфері житлово-комунальних послуг як важлива складова захисту прав споживачів.....	22
1.4. Зарубіжний досвід ефективного управління багатоквартирним будинком.....	27
РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНА ОЦІНКА ЯКОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ОСББ «КВІТУЧИЙ ДІМ»	33
2.1. Характеристика діяльності ОСББ «Квітучий дім»	33
2.2. Вибір та обґрунтування методів експертного оцінювання якості послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій, що надають ОСББ	38
2.3. Експертне оцінювання якості послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій на прикладі ОСББ «Квітучий дім».....	45
2.4. Розробка системи показників якості надання послуг з утримання будинків та прибудинкових територій	52
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПОЛПШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОБ'ЄДНАНЬ СПІВВЛАСНИКІВ БАГАТОКВАРТИРНИХ БУДИНКІВ З МЕТОЮ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	63
3.1. Формування заходів щодо усунення проблеми неякісного надання послуг ОСББ	63

3.2. Впровадження системи управління якістю у діяльність ОСББ як засіб поліпшення якості надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій	69
ВИСНОВКИ	84
Список використаних джерел	88

ВСТУП

Актуальність теми. Зважаючи на значне посилення урбанізації, житло для людини відіграє важливе значення. Разом з тим, важливим показником соціально-економічного розвитку будь-якої держави є забезпечення своїх громадян доступним і якісним житлом. Міжнародний досвід свідчить про те, що житлова проблема є однією з найскладніших для вирішення у зв'язку з необхідністю залучення значних фінансових, людських та інформаційних ресурсів [27, с. 15].

Створення об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (далі ОСББ) визначено як одне з основних стратегічних напрямів реформування житлово-комунального господарства в Україні. Головне завдання ОСББ — контроль якості житлово-комунальних послуг, утримання багатоквартирного будинку та прибудинкової території, що напряму пов'язано із забезпеченням та реалізацією інтересів усіх співвласників.

Саме ОСББ мають стати основною формою організації, експлуатації та утримання житлових будинків та прибудинкової території, адже, як показує міжнародний досвід, у такий спосіб можна реально підвищити рівень благоустрою та умов проживання, враховуючи реалії становлення ринкової економіки в Україні.

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, АВС-аналіз.

Наукова новизна. У роботі вперше:

- розроблено методику оцінювання якості послуг з утримання будинків та прибудинкових територій;
- впроваджено системи управління якістю у діяльність ОСББ як засіб поліпшення якості надання послуг з утримання будинків, споруд та прибудинкових територій.

Практична цінність роботи полягає у впровадженні об'єднаннями співвласників багатоквартирних будинків методології та результатів експертного оцінювання якості послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій за допомогою методу «мозкового штурму», діаграми Ісікави, анкетного опитування, контрольного листка, діаграми Парето та ABC-аналізу з використанням скарг споживачів як засобу поліпшення їхньої якості та захисту прав споживачів. Розроблена система показників якості послуг з утримування будинків, споруд та прибудинкових територій, яка дасть можливість ОСББ здійснювати кількісну оцінку якості надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, забезпечувати об'єктивне формування плати за фактично надані послуги відповідно до їхнього рівня якості, оцінювати ступінь задоволеності мешканців будинку з метою захисту прав споживачів. Впровадження в діяльність ОСББ системи управління якістю, що дозволить поліпшувати процес надання послуг та функціонування таких об'єднань загалом. Це, в свою чергу, забезпечить високий рівень якості послуг та відкриє нові можливості для успішного розвитку.

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, наукові статті, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література, матеріали наукових конференцій і досліджень, звіти та аналітичні матеріали ОСББ.

Публікації та апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної роботи доповідалися й обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки Одеського Економічного Національного Університету і опубліковані у: Збірник наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ. Випуск 7, том 1. Факультет Міжнародної Економіки (Одеса: Атлант, 2017. – С. 227-234; Збірник наукових робіт за підсумками студентської

наукової конференції МИНУЛЕ, СУЧАСНЕ, МАЙБУТНЄ. Випуск 8, том 1.
Факультет Міжнародної Економіки (Одеса: Атлант, 2018. – С. 350-355.

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 ненаданні або наданні 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» 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 %). 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, тепlopостачання), 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

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. –1996. - № 30.- Ст. 41. – (Тлумачення від 15.05.2014р.).
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - №№ 40-44.- Ст. 356. – (Редакція від 01.01.2016р.).
3. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436- IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. - № 18, № 19-20, № 21-22.- Ст. 144. – (Редакція від 20.09.2015р.).
4. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обмеження державного регулювання господарської діяльності: Закон України від 19.10.2010 № 2608-VI // Відомості Верховної Ради України.- 2011. - №11. – ст.69. – (Редакція від 28.06.2015р.).
5. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 09.11.2017 № 2189-V-III // Відомості Верховної Ради України. – 2017. – № 15. – ст. 345. – (Редакція від 09.06.2018).
6. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 339/96-ВР // Відомості Верховної Ради України.- 1996. - №47. – ст.256. – (Редакція від 01.01.2016 р.).
7. Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку: Закон України від 29.11.2001 № 2866-III // Відомості Верховної Ради України. – 2001. – № 14. – С. 41-42. (Редакція від 19.09.2017)
8. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку: Закон України від 14.05.2015 № 417-VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – №28. – с. 152 (Редакція від 10.06.2018)
9. Про затвердження Примірного переліку послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій та послуг з ремонту приміщень, будинків, споруд: Наказ Державного комітету з питань житлово-комунального

господарства від 10.08.2004 (поточна редакція від 13.01.2015) № 150 [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1046-04>.

10. Про затвердження Правил утримання жилих будинків та прибудинкових територій: Наказ Державного комітету з питань житлово-комунального господарства від 17.05.2005 № 76 [Електронний ресурс] / Верховна рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0927-05>.

11. Абастова А. В. Тенології сучасного менеджменту: навч. посіб. / Абастова А. В. – Харків, Уклон. 2016. – 125 с.

12. Бейсова Р. С. Аудит якості: навч. посіб. / Р. С. Бейчова – Ульянівськ: УЛГТУ. – 2016. – 66 с.

13. Боровіков В. А. STATISTICA: аналіз даних на комп'ютері.. : навч. посіб. [збірник вправ, задач, тестів та ситуаційних завдань] / В. А. Боровкін – Саб: Санкт-Петербург. – 2015. – 656 с.

14. Гладкіна О. П. Всеобщее управление качеством (TQM): Учеб. для вузов / О. П. Гладкіна. – М.: Радио и связь, 2014 – 600 с.

15. Гладуш Н. А., Дослідження впливу системи менеджменту на мотивацію персоналу на підприємствах та в організаціях Придніпровського регіону / Н. А. Гладуш Н. А., Т. В. Маматова. Стандартизація, сертифікація, якість. – 2014. – № 3. – 120 с.

16. Гончарова З. В. Формування ринкових відносин у житлово-комунальному господарстві за допомогою договірних відносин / З. В. Гончарова, Р. К. Плясецький. – Харків: Харківська національна академія господарства. – 2016. – 316 с.

17. Добровольский О. К. Эффективный будинок шаг за шагом. Книга 2: прак. посіб / О. К. Добровольський, О. О. Захарченко О. О. – Київ: КНУХТ, 2014 р. – 188 с.

18. Єфімов В. В. Внутрішній аудит якості та самооцінка організації: навч. посіб. / В. В. Єфімов. – Ульянівськ: УЛГТУ. – 2015. – 192с.

19. Карлова О. А. Ділове адміністрування (Управління змінами. Управління якістю): консп. лекцій. / О. А. Карлова О. А., У. П. Калашнікова. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017 – 149 с.
20. Клейнен Дж. Статистичні методи в імітаційному моделюванні: навч. посіб. / Дж. Клейнен. – Токіо: М.: Статистика, 2016 – 221 с.
21. Коробко В. І. Економіка багатоквартирного будинку: навч. посіб. для ВНЗів. / В. І. Коробко. – Київ: ПАЛЬМІРА. – 20017 р. –184 с.
22. Момот А. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: наук.-метод.розробка / А. І. Момот. – 2016. – № 14/18.2-2515. – 194 с.
23. Мотренко А. К. Запровадження системи менеджменту якості в органах виконавчої влади / А. К. Мотренко. – Суми: СНЕК, 2014. – 315 с.
24. Ніколаєва Е. К. Сім інструментів якості в японській економіці: вид. стандартів / К. К. Ніколаєва. – Київ. – 2014 р. – С. 35-37.
25. Новосад В. П., Селіверстов Р. Г. Методологія експертного оцінювання: конспект лекцій / Новосад В. П., Селіверстов Р. Г. – Львів. – 2013 р. – 46 с.
26. Сороко В. К. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання житлово-комунальних послуг: вісник держ. служби України / В. К. Сороко. – Одеса. –2016. –150 с.
27. Тимощук В.П. Громадський моніторинг якості адміністративних послуг, які надаються Міністерством юстиції України: аналіт. звіт / В. П. Тимошу, О. В. Курінний. – К.: ФОП Москаленко.
28. Томашевський О.В., Рисіков В.П. Комп'ютерні технології статистичної обробки даних: навч. посібник. / Томашевський О.В., Рисіков В.П. – Запоріжжя: Запорізький національний технічний університет, 2006. – 175 с.
29. Хітосі К. Статистичні методи підвищення якості / К. Хітосі. – М.: Фінанси і статистика. – 2017 – 412 с.
30. Шаповал М. І. Основи стандартизації управління і стандартизації управління якістю і сертифікації: навч. посіб. / М. І. Шаповал . – К. Економіка і стандарт. – 2018. – 281 с.

31. Юдина Г.А. Практичний аудит: ситуаційні задачі та тести: навч. посіб / Г. А. Юдина, М. Н. Чорних. – М. : КНОРУС. – 2014.– 432 с.
32. Байстрюченко Н. О. Організаційно-економічні передумови удосконалення управління багатоквартирним будинком / Н. О. Байстрюченко, А. Р. Костенко // Вісник СумДУ (Серія «Економіка»). – 2015. – №4 – 40 с.
33. Вода І. С. Моніторинг діяльності об'єднань співвласників багатоквартирних будинків в Донецькій області / І. С. Вода, О. О. Луцик // Економіка будівництва і міського господарства. – 2014. –Т7. – №1 С. 21-23
34. Городній М. К. Перехід до системи об'єднань співвласників багатоквартирних будинків допоможе витягти з прірви таку проблемну галузь як ЖКГ / М. К. Городній // Вечірня Полтава. 2013. – №34 – 4 с.
35. Гриценко Л. М. Шляхи розвитку системи управління житловим фондом / Л. М. Гриценко Л. М., А. Е. Шаститко // М.: МАКС Пресс. – 2016 р. – 188 с.
36. Гура Н. Г. Проблеми створення об'єднань співвласників багатоквартирних будинків в Україні / Н. Г. Гура // Матеріали 7 Всеукраїнської науково-практичної конференції 30 квітня 2015 р. Економіка України – Щебрєнко А. К., Тіщенко П. П., Гриценко А. К., Донецька У. П.– 2015.– №4.– С. 70-71.
37. Іваненко Л. В. Впровадження механізмів розвитку житлово-комунальних сфери / Л. В. Іваненко, Ю. В. Ляхов // Економіка, фінанси та управління в сучасних умовах: міжнародний сб. ст. / Економіст. – 2015. – № 8 (10) – С. 123-125.
38. Іваненко Л. В. Навчання. Освіта. Економіка: Зарубіжний досвід ефективного управління багатоквартирними будинками / Л. В. Іваненко // Вісник УГУЕС. – 2014 р. – № 1 (7) – С.146-148.
39. Іваненко Л. В. Структурний аналіз ринку житлово-комунальних послуг з використанням моделі 5-ти конкурентних сил М. Портера / Л. В. Іваненко, А. Ю. Ляхов // Вісник ПВУГУС (серія «Економіка»). – 2017. – №5 (13) –140 с.
40. Ковалевська Н. Трудности современного бизнеса / Н. Ковалевська // Власть денег. – 2014. – № 15. – С. 2526.

41. Романюк Н. Нужно учиться «реформировать» людей / Н. Романюк // Столичные новости. – 2011. – № 16. – С. 9.
42. Панченко М.О. Методика впровадження системи менеджменту якості на підприємстві / М.О. Панченко // Інноваційна економіка. – 2014. – №6 (55).
43. Пилипенко І.О. Покращення механізму управління якістю / І.О. Пилипенко // Комунальне господарство міст. – 2011. – №2.
44. Соколюк Г. І. Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку – ефективна форма управління житловим фондом / Г. І. Соколюк // Економіка: проблеми теорії та практики. – 2015. – Вип. №201, Т. 4. – С. 1012-1014.
45. Старицька О. О. Проблемні питання правового регулювання ОСББ / О. О. Старицька О. О., М. О. Польська // Юридичний вісник – 2013. – № 4 (25) – 90 с.
46. Тригуб О. В. Економічні передумови розвитку гіпотетичного кредитування будівництва житла України / О. В. Тригуб // Актуальні проблеми економіки. – 2013. – №9 – С. 195-196.
47. Филипенко Т.В. Розробка та впровадження системи менеджменту якості на підприємстві / Т.В. Филипенко // Вісник східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – 2014 – № 1. – С. 62.
48. Алгоритм захисту прав споживачів [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://porady.fpsu.org.ua/znay-svoi-prava/15-alhorytm-zakhystu-prav-spozhyvachiv>
49. Анализ проблемы. Диаграмма «рыбья кость» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.inventech.ru/pdf/methods/methods-07>
50. Динаміка створення ОСББ у період з 2008-2018 рр. [Електронний ресурс] / Державна служба статистики. – Режим доступу: <http://www.minregion.gov.ua/napryamki-diyalnosti/regional-dev/rozvytok-mistsevohosamovryaduva-nnya/>.
51. Довідник споживача [Електронний ресурс] Режим доступу: <http://ing-org.gov.ua/dovidnik-spozhyvacha.html>.

52. Диаграмма Исикавы – полезный инструмент в жизни и работе [Электронный ресурс]. – Режим доступа до ресурсу: <http://4brain.ru/blog/диаграмма-исикавы>

53. Диаграмма Исикавы [Электронный ресурс]. – Режим доступа до ресурсу: https://ru.wikipedia.org/wiki/Диаграмма_Исикавы

54. Диаграма Парето [Электронный ресурс]. – Режим доступа до ресурсу: <http://1snau.ru/diagrama-pareto/>

55. Кадигроб Ю. Особливості та принципи діяльності ОСББ / Ю. Ю. Кадигроб, Ю.В. Бондаренко / Режим доступа: https://keui.files.wordpress.com/2015/04/19_kadygrob_bondarenko.pdf

56. Лапигін Ю. М. Системне вирішення проблем. метод контрольного листка [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://marketing.wikireading.ru/4719>. 51.

57. Нагребецька І. Я. Общественная экспертиза выполнения программы реформирования жилищно-коммунального хозяйства в г. Первомайске Луганской области. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://test-group.com.ua/uk/stati/84-standarti-iso-v-ukrajini.html>

58. Мігачова О. Житловий кодекс: врахували інтереси усіх, крім власників житла. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://novomostytsky.com.ua/ru?Кампания=870609761&Группа=60788508886>

59. Пірч К. Р. ISO 9001:2015: Нова якість Eagle Group USA, Inc. [Электронный ресурс]. // Офіційний веб-портал психології України. – Режим доступа: <http://center.berdyansk.net/2002iso/iso/Iso90012000.htm>.

60. Роль, види та методи соціологічного опитування [Электронный ресурс]. // Офіційний веб-портал психології України. – Режим доступа: <http://ru-osvita.ua/vnz/reports/sociology/12369/>.

61. Про ОСББ. – Режим доступа : <http://proosbb.info/2011/06-16/15:58/zakon-pro-osbbchekayut1100-zmini-yaki-polegshat1100-zhittya.html>.
org.ua/file/resources/csdp_resources1282044223.pd

62. Практичний посібник. «Енергоефективний будинок крок за кроком»
Книга 1. «Крок перший: створення ОСББ».- Київ, 2010. - 64 с.

63. Офіційний сайт ОСББ «Квітучий дім» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://1fin.biz/osbb-osmd>.

64. Україна комунальна [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://jkg-portal.com.ua/ua/publication/one/bezkontrolna-jakst-poslug-zhkg-29811>

"Управління багатоквартирним будинком: чи є альтернатива«нічиєму» – Режим доступу: http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/upravlinnyabagatok_vartirnim_budinkom-chi-ye-alter/

65. Хиврич Ю.Е. Реформа ЖКГ [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.myakushkin.ru/content/view/8/81/>.

66. Як скласти акт-претензію при неякісному наданні послуг з утримання будинків [Електронний ресурс]. // Офіційний веб-портал спілки власників житла України. – Режим доступу: <http://spilka.pro/yak-sklasty-akt-pretenziyu-pry-neyakisnomu-nadanni-poslug-z-utrymannya-budynkiv/>

67. Assessment Center (Центр оцінки персонала) [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.myakushkin.ru/content/view/8/81/>.