

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ З ТОЧКИ ЗОРУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

У статті проведено оцінювання якості надання послуг з електропостачання з визначенням та ідентифікацією параметрів, що впливають на їх якість з точки зору захисту прав споживачів.

Ключові слова: електропостачання, оцінювання якості, статистичні методи управління якістю, ідентифікація, захист прав споживачів

Постановка проблеми і її зв'язок із найважливішими науковими та практичними завданнями. Житлово-комунальне господарство є важливою соціальною галуззю народного господарства, яка задовольняє потреби населення, підприємств та організацій в житлі, розв'язанні комунальних проблем. Підприємства й організації житлово-комунального господарства в сучасних умовах забезпечують на договірних засадах споживачам понад 40 видів послуг. Основним продуктом діяльності комунальних підприємств є житлово-комунальні та комунальні послуги. Якість цих послуг означає їх відповідність певній сукупності нормативних характеристик, що визначає їх здатність задовольняти потреби споживачів відповідно до законодавства [1]. Але не зважаючи на зусилля, які прикладаються різними контролюючими органами та управліннями щодо захисту справ споживачів, багато питань щодо якості надання послуг в даній сфері сьогодні є ще не вирішеними. Особливої уваги заслуговують проблеми щодо якості надання комунальних послуг та захисту прав споживачів, зокрема, з електропостачання.

Доказом тому є велика кількість скарг споживачів щодо якості надання послуг з електропостачання.

Очевидно, що проблема поліпшення якості надання послуг з електропостачання не лише актуальна, а є однією з найважливіших.

Аналіз останніх досліджень і публікацій показав, що проблема поліпшення якості надання житлово-комунальних послуг була і все ще залишається об'єктом та предметом наукових досліджень. Різні аспекти з цієї проблеми досліджували такі вчені як Апопій В.В., Кавун М.В., Артемов П.О., Віхров О.П. [1-4]. Але як показав аналіз наукових робіт, значне місце надається питанням щодо проблем з тепlopостачання та водopостачання. Проблеми якості послуг з електропостачання потребують більш детальних

досліджень з метою поліпшення їх якості та захисту прав споживачів.

Метою статті є оцінювання якості надання послуг з електропостачання з визначенням та ідентифікацією параметрів, що впливають на їх якість з метою захисту прав споживачів.

Виклад основного матеріалу досліджень. Надійне і якісне забезпечення електроенергією "кінцевого" споживача місцевими (локальними) мережами - головне завдання ліцензованої діяльності електропередавальних організацій. Якість електричної енергії (якість напруги) нормується в ГОСТ 13109-97 «Норми якості електричної енергії в системах електропостачання загального призначення».

На забезпечення своїх прав споживачі можуть розраховувати завдяки Закону України «Про захист прав споживачів» [3]. При неякісному обслуговуванні послуг електропостачання споживачі можуть звертатися до органів з захисту прав споживачів, які в свою чергу керуються цим законом.

Окрім захисту прав споживачів одним з основних та першочергових завдань державного регулювання діяльності суб'єктів господарської діяльності є сфера природних монополій та суміжних ринків, а саме Закон України "Про електроенергетику" (575/97-ВР), "Про природні монополії" (1682-14) Положення про Національну комісію регулювання електроенергетики України, затверджену Указом Президента України від 14 березня 1995 р. N 213/95 (213/95) (у редакції Указу Президента України від 21 квітня 1998 р. N 335/98 (335/98).

Задля вирішення проблем якісного надання послуг з електропостачання з точки зору захисту прав споживачів необхідно розробити підходи щодо оцінювання їх якості.

Для досягнення мети використано статистичні методи управління якістю: діаграми Ісікави і Парето [2]. За допомогою діаграми Ісікави були визначені всі можливі параметри, що впливають на якість надання послуг з електропостачання та проведена їх ідентифікація експертним шляхом. У результаті ідентифікації визначились першочергові та другорядні причини виникнення проблеми. Параметри, що впливають на якість послуг з електропостачання схематично відображено на рис.1.

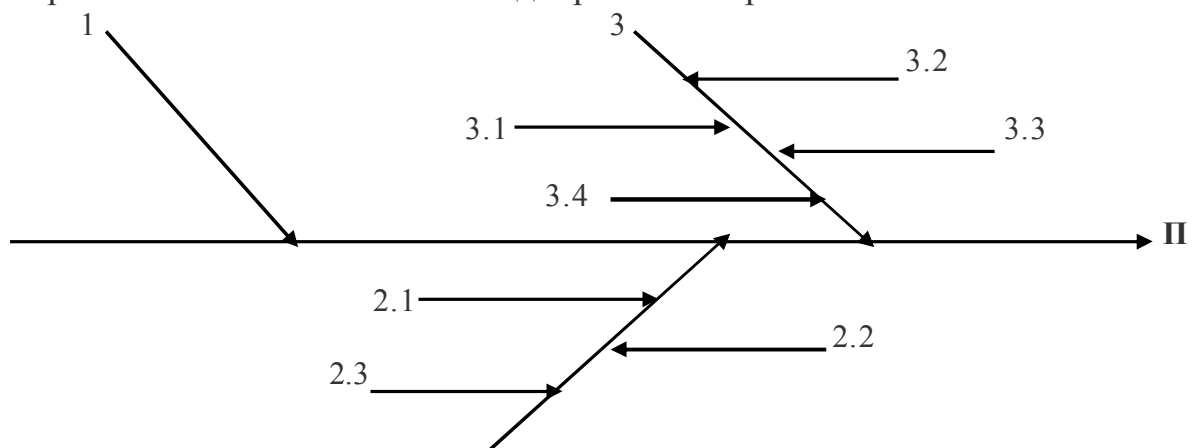


Рисунок 1 - Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість послуг з електропостачання

- де П – якість послуг з електропостачання;
- 1 - наявність договору;
 - 2 - технічний стан електричних мереж та обладнання постачальника електроенергії;
 - 2.1 - матеріали та обладнання;
 - 2.2 - фізичний знос обладнання;
 - 2.3 - кваліфікація персоналу;
 - 3 - технічний стан електричних мереж та обладнання споживача електроенергії;
 - 3.1 - матеріали та обладнання;
 - 3.2 - фізичний знос обладнання;
 - 3.3 - профілактичний ремонт мереж та обладнання;
 - 3.4 - кваліфікація персоналу.

У таблицю 1 зведено причини, що впливають на якість надання послуг з електропостачання.

Таблиця 1

Взаємозв'язок ідентифікованих причин, які впливають на якість надання послуг з електропостачання

Причини		
№ з/п	Першочергові	Другорядні
1	Наявність договору	
2	Технічний стан електричних мереж та обладнання постачальника електроенергії	2.1 - матеріали та обладнання; 2.2 - фізичний знос обладнання; 2.3 - кваліфікація персоналу;
3	Технічний стан електричних мереж та обладнання споживача електроенергії	3.1 - матеріали та обладнання; 3.2 - фізичний знос обладнання; 3.3 - профілактичний ремонт мереж та обладнання; 3.4 - кваліфікація персоналу.

Оцінювання проводилось з використанням скарг споживачів щодо неякісного надання послуг з електропостачання згідно даних Головного Одеського обласного управління у справах захисту прав споживачів. Результати дослідження відображено в таблиці 2.

За даними таблиці 2 побудовано кругову діаграму впливу першочергових причин на якість надання послуг з електропостачання та діаграму Парето (рис.2, рис. 3).

Вплив на якість надання послуг з електропостачання за першочерговими причинами

№ з/п	СКАРГИ ПАРАМЕТРИ	Ск. №1	Ск. №2	Ск. №3	Ск. №4	Ск. №5	Ск. №6	Кількість невідповідностей	%	Кумулятивний %
1	Наявність договору	-	+	+	+	+	+	1	15	100
2	Технічний стан електричних мереж та обладнання постачальника електроенергії	+	+	+	-	+	-	2	30	85
3	Технічний стан електричних мереж та обладнання споживача електроенергії	-	-	+	-	-	+	4	55	55

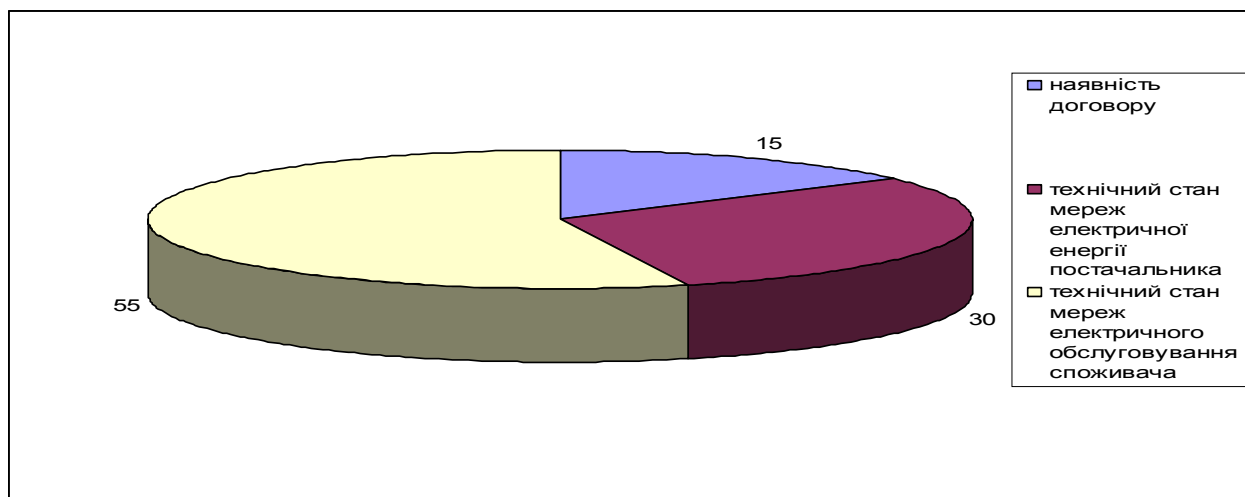


Рисунок 2 - Діаграма впливу першочергових причин на якість надання послуг з електропостачання

На рис.3 відображено діаграму Парето за даними таблиці 2.

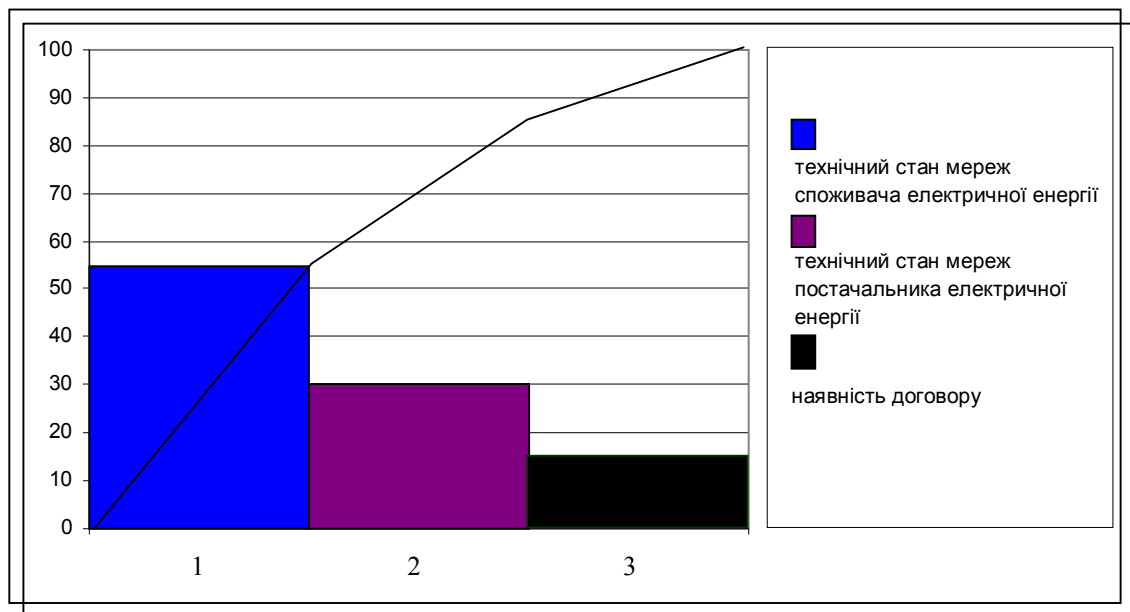


Рисунок 3 - Діаграма Парето за причинами надання неякісної послуги з електропостачання

Згідно рис.2. та рис.3 визначили першочергові причини, що впливають на якість послуг з електропостачання:

- 1 - технічний стан електричних мереж та обладнання споживача електроенергії;
- 2 - технічний стан електричних мереж та обладнання постачальника електроенергії;
- 3 - наявність договору;

У результаті аналізу визначено, що найбільший вплив на якість надання послуг електропостачання з точки зору захисту прав споживачів має першорядна причина *технічний стан електричних мереж та обладнання споживача.*

Згідно даних таблиці 1 на параметр *технічний стан електричних мереж та обладнання споживача* впливають другорядні фактори: матеріали та обладнання; фізичний знос обладнання; профілактичний ремонт мереж та обладнання; кваліфікація персоналу.

За аналогічною схемою було визначено, що найбільший вплив на *технічний стан електричних мереж та обладнання споживача* має другорядний фактор *матеріали та обладнання.*

Отримані результати є основою для прийняття оптимальних управлінських рішень щодо підвищення якості надання послуг з електропостачання, а саме: використання вдосконаленої системи оцінювання постачальника матеріалів та обладнання з урахуванням вагомих коефіцієнтів та інтегральної оцінки.

Висновки: варто звернути увагу на те, що в результаті проведеного оцінювання якості надання послуг з електропостачання визначено та ідентифіковано параметри, які впливають на їх якість на першочергові та

другорядні. Оцінка якості за допомогою діаграм Ісікави та Парето з використанням скарг споживачів є ефективним засобом щодо захисту їх прав. Результати наведеного в статті дослідження доцільні до впровадження підприємствами сфери послуг з електропостачання та управління захисту у справах прав споживачів.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є визначення критеріїв оцінювання якості надання послуг електропостачальною організацією, з одного боку, з точки зору споживача - з другого та визначення спільних параметрів якості.

Література

1. Апопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. Посіб./ За ред. В.В.Апопія. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312с.
2. Віхров О.П.. «Правове регулювання господарських відносин в окремих галузях економіки»: Курс лекцій. – Чернігів: КП «Видавництво “Чернігівські береги”», 2003. – 207 с.
3. Зорин В.А., Павлов А.П., Пегачков А.А. Контроль качества продукции и услуг: Учебное пособие. – М.: МАДИ (ГТУ), 2007 – 82 с.
4. Кавун М.В., Артемов П.О. Методика розрахунку ефективності комбінованої діагностичної системи керування мережею електропостачальника. // Підручник – С. 29 – 37.

Анотація

Траченко Людмила

Оценивание качества предоставления услуг электрообеспечения с точки зрения защиты прав потребителей

В статье проведено оценивание качества предоставления услуг по электроснабжению с определением и идентификацией параметров, которые влияют на их качество с точки зрения защиты прав потребителей.

Ключевые слова: *электроснабжение, оценивание качества, статистические методы управления качеством, идентификация, защита прав потр*