

Міністерство освіти і науки України
 Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
 (повне найменування вищого навчального закладу)
 Факультет економіки та менеджменту
 (назва факультету)
 Економічної кібернетики
 (повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
 до дипломної роботи

магістр

(освітній рівень)

на тему: **«Розробка системи електронних послуг з метою підвищення ефективності підприємства (на прикладі КП «Управління будинками»)»**

Виконав: студент 6 курсу, групи ПКМ-61
 спеціальності 051 «Економіка»
 (шифр і назва спеціальності)

_____ **Іванишин О.О.**
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник _____ **Бакушевич І.В.**
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Нормоконтроль _____ **Берестецька О.М.**
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Рецензент _____
 (підпис) (прізвище та ініціали)

Анотація

Іванишин О.О. «Розробка системи електронних послуг з метою підвищення ефективності підприємства (на прикладі КП «Управління будинками»). – Рукопис

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістр за напрямом підготовки 051 «Економіка» - Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. – Тернопіль. 2019.

Магістерську роботу виконано на 95 аркушах, містить 18 рисунків, 4 таблиць, додатки на 8 сторінках.

Об'єкт дослідження - бізнес-процес надання електронних послуг на підприємстві.

Предмет дослідження - теоретичні і практичні аспекти ефективності системи електронних послуг на комунальному підприємстві «Управління будинками» та напрями її удосконалення.

Методи дослідження: логіко-аналітичні та експериментальні методи отримання інформації, структурного групування і структурно-логічного аналізу, економіко-статистичні та графічні методи кількісного і якісного аналізу даних, ситуаційного аналізу, експертних і бальних оцінок, математичного моделювання.

В першому розділі розкрито теоретико-методологічні основи формування системи електронних послуг на підприємстві. В другому розділі досліджено діяльність підприємства КП «Управління будинками», було проаналізовано його фінансовий стан. В третьому розділі описано проект автоматизації системи електронних послуг та сплановано роботи по виконанню проекту. В четвертому розділі створено бізнес-процес за допомогою ЕОМ в програмному продукті ARIS Express. В п'ятому розділі дано обґрунтування економічної ефективності створено проекту. В шостому розділі досліджено охорону праці та план дій в надзвичайних ситуація на КП «Управління будинками».

Ключові слова: система електронних послуг, комунальне підприємство, послуга, бізнес-процес, класифікація.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1	10
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗРОБКИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ	10
1.1. Основні положення формування системи електронних послуг	10
1.2. Класифікація видів електронних послуг в умовах інформаційного суспільства	19
1.3. Інноваційний проект, як концепція запровадження електронних послуг у сфері комунального обслуговування	23
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2	29
ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА КП «УПРАВЛІННЯ БУДИНКАМИ»	29
2.1. Методологія дослідження ефективності роботи підприємства	29
2.2. Загальна характеристика діяльності підприємства КП «Управління будинками»	33
2.2.1. Організаційна структура управління підприємством	35
2.2.2. Майно комунального підприємства	38
2.3. Аналіз фінансового стану КП «Управління будинками»	39
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3	49
ПРОЕКТУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ НА КП «УПРАВЛІННЯ БУДИНКАМИ»	49
3.1. Опис проекту автоматизації	49
3.2. Планування робіт по виконанню проекту	54
Висновки до розділу 3	59
РОЗДІЛ 4	61
СПЕЦІАЛЬНА ЧАСТИНА	61
Висновки до розділу 4	69
РОЗДІЛ 5	70
ОБҐРУНТУВАННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ	70
Висновки до розділу 5	78

Розділ 6	79
Охорона праці і безпека в надзвичайних ситуаціях	79
6.1. Охорона праці комунального підприємства КП «Управління будинками»	79
6.2. Покращення охорони праці.....	81
6.4. Організація та проведення рятувальних та інших невідкладних робіт на об'єктах економіки в осередках ураження	85
Висновки до розділу 6	87
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	92
ДОДАТКИ.....	96

ВСТУП

Досить велике значення для забезпечення ефективності діяльності підприємств сфери комунального обслуговування громадян мають фактори впливу інновацій з використанням сучасних інформаційних та електронно-цифрових технологій, де система електронних послуг, а також напрямки її вдосконалення відіграють важливу роль у їх роботі. Адже переведення будь-якої адміністративної послуги в електронний формат вимагає її оптимізації, перегляду процесів взаємодії між державними органами влади і користувачами даних послуг.

Актуальність теми. Підвищення ефективності підприємницької діяльності комунальних підприємств відбувається не тільки у столиці і великих містах, але також є актуальним для малих і середніх міст України. Питання розробки та вдосконалення системи електронних послуг стоїть на першому місці для покращення обслуговування населення у керівників багатьох комунальних підприємств.

Питаннями впровадження інновацій на підприємствах загалом та в системі комунального обслуговування громадян, підвищення ефективності комунальних послуг, їх автоматизації та комп'ютеризації займались ряд науковців. Дослідження на зокрема Ю. Бажал, І. Бакушевич, В. Кириленко, І. Клименко, О. Лук'янченко, Р. Джабраїлов та ін.[9]

Дослідження, які нами проводились на КП «Управління будинками» дали змогу детально з'ясувати його проблеми і визначити, що потрібно для того, щоб підвищити ефективність надання послуг населенню.

Метою магістерської роботи є дослідження та використання теоретико-методичних і практичних положень автоматизації бізнес-процесів з надання електронних послуг для підвищення ефективності роботи комунальних підприємств.

Для досягнення поставленої мети необхідно було вирішити наступні задачі:

1. дослідити основні теоретичні і методичні положення формування системи електронних послуг;
2. з'ясувати переваги, які надає система електронних послуг в умовах інформаційного суспільства;
3. здійснити класифікацію бізнес-процесів, які здійснюються на підприємствах сфери комунальних послуг;
4. визначити та описати бізнес-процеси підприємства КП «Управління будинками»;
5. проаналізувати фінансовий стан підприємства;
6. визначити напрями покращення бізнес-процесу автоматизації надання послуг на підприємстві;
7. проаналізувати вартість та час окупності створеного бізнес-процесу.

Об'єктом дослідження є бізнес-процеси надання електронних послуг на підприємстві.

Предметом дослідження є теоретичні і практичні аспекти ефективності системи електронних послуг на комунальному підприємстві «Управління будинками» та напрями її удосконалення.

База дослідження. Комунальне підприємство КП «Управління будинками» міста Буськ. В роботі використані матеріали з підприємства, дані його фінансової звітності за 2016, 2017, 2018 роки.

Методи дослідження. В процесі проведення досліджень були використані наступні наукові методи: логіко-аналітичні та експериментальні методи отримання інформації, структурного групування і структурно-логічного аналізу, економіко-статистичні та графічні методи кількісного і якісного аналізу даних, ситуаційного аналізу, експертних і бальних оцінок, математичного моделювання.

Наукова новизна результатів. Автоматизовано бізнес-процес оплати житлово-комунальних послуг з використанням ЕОМ на КП «Управління будинками» за допомогою програмного продукту ARIS Express.

Публікації. За результатами досліджень магістерської роботи опубліковано тези у VII Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів «Актуальні задачі сучасних технологій», 2019 р. на тему: «Розвиток системи електронних послуг з метою підвищення їх ефективності»

Структура роботи: Магістерська робота складається зі вступу, шести розділів, висновків, переліку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи 92 сторінки комп'ютерного тексту, вона містить 18 рисунків, 4 таблиці, додатки на 8 сторінках. В ній використано 34 літературних джерела.

В першому розділі розглянуто теоретичні та методологічні основи формування системи електронних послуг на підприємстві, з'ясовано позитивні аспекти процесу автоматизації послуг в Україні та за кордоном.

В другому розділі досліджено діяльність підприємства КП «Управління будинками», було проаналізовано його фінансовий стан.

В третьому розділі описано проект автоматизації системи електронних послуг та сплановано роботи по виконанню проекту.

В четвертому розділі створено бізнес-процес за допомогою EOM в програмному продукті ARIS Express.

В п'ятому розділі дано обґрунтування економічної ефективності створено проекту.

В шостому розділі досліджено охорону праці та план дій в надзвичайних ситуація на КП «Управління будинками».

В висновках було подано обґрунтування досліджень, які проводились в шести розділах магістерської роботи.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ РОЗРОБКИ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

1.1. Основні положення формування системи електронних послуг

Сучасні інформаційні технології відіграють все більш потрібне місце у системі державних управлінь більш розвинених країн світу. Так, до кінця 1980-х років державні-уряди даних країн використовували технології для задоволення своїх внутрішніх потреб та цілей, які пов'язані з управлінською діяльністю, то раптове поширення інтернету стало підставою для зміни пріоритету з внутрішніх потреб на зовнішні зв'язки з публічністю. Також інтернет став поступово перетворюватись в економічно-ефективну та зорієнтовану на користувача платформу для службовців, які отримали можливість спілкуватися безпосередньо з громадянами та розповсюджувати великі бази інформації серед населення. [6]

Даний розвиток інформаційного суспільства стимулює країни та органи державного управління до прийняття концепції електронного уряду для досягнення цілей[10] як:

- а) Надавати послуги населенню в інтегрованому вигляді через мережу Інтернет;
- б) Поміняти відносини з населенням. Замість надання однакових послуг всім громадянам, державні установи можуть використовувати нові інформаційні технології для надавання персоналізованих послуг фізичним та юридичним особам. Тоді громадяни стануть більш відповідальними за свої відносини з державними органами через відновлення довіри до державного сектору;
- в) Побороти інформаційну нерівність. Державні органи можуть зробити новітні технології більш доступними для мало-забезпечених прошарків

суспільства, а також забезпечити організацію навчання комп'ютерної грамотності, особливо для молоді й людей похилого віку.

г) Надати громадянам можливість навчатися протягом усього життя. Дана ідея безупинного навчання може бути втілена вжиття шляхом значного поширення електронного (дистанційного) навчання “працівників економіки знань” (knowledge workers).

д) Сприяння розвитку економіки приватними компаніями, які займаючись електронною комерцією, можуть орієнтуватися не тільки на місцевих споживачів, а й розширюватися і виходити на нові світові ринки, що сприятиме підвищенню рівня професійної підготовки населення і їх зайнятості на місцях.

е) Розробляючи ефективні закони і раціональну політику, інформаційне суспільство ставить перед органами законодавчої влади безліч нових проблем, серед них – ідентифікація громадян і посвідчення їхньої особистості, конфіденційність, захист даних, питання юрисдикції в кіберпросторі, оподаткування електронної комерції, кіберзлочинність. Тому для довіри до всіх видів електронних операцій, Держава повинна створити гнучке законодавство, зберігаючи рівновагу між економічним розвитком і забезпеченням конфіденційності інформації громадян.

ж) Створюючи форми управління з великою участю громадян, де державні органи підтримують відносини із суспільством в кінці-кінців може призвести до виникнення “прямої демократії” без проміжних ланок, інформація буде втрачатись і спотворюватись. Зараз підтримують дебати, дискусійні форуми і голосування в Інтернеті, і це допомагає місцевим органам приймати важливі рішення.

Державні підприємства, що успішно впроваджують програму електронного уряду, мають такі переваги:

а) відкритість і широке охоплення, тобто послуги доступні всім громадянам у будь-який час оскільки інтернет-послуги базуються на існуючих стандартах ;

б) орієнтація на потреби споживачів. Тобто Державні установи, які використовують інтернет-технології, краще роблять фокус на потребах

громадян. Системи управління відносинами з громадянами (Citizen Relationship Management systems), використовуючи яку, організації можуть стежити за проходженням інформації, спрямованої від громадян, і аналізувати її для надання якісних, оперативних і персоналізованих послуг. Для додаткових можливостей й двостороннього обміну інформацією залучається усе більша кількість юридичних і фізичних осіб до використання інтернет-послуг;

в) інтеграція послуг. Бізнес-процеси державних установ в Інтернеті мають вигляд інтегрованої системи, оскільки являють собою сукупність усіх державних установ і силових структур;

г) партнерство між державою і приватним сектором. Багато державних установ мають дефіцит досвідчених працівників, які можуть проводити експертизи та керувати проектами з автоматизації державних установ. Для підвищення якості послуг державні установи вступають у партнерство з приватним сектором для швидкого й ефективного впровадження порталів державних служб.

Інформація, яка описується державними послугами, може бути стандартизованою, що є суттєвою перевагою як для державних установ, так і для їх споживачів. Державні організації та установи отримують загальну структуру для опису всіх своїх послуг, у результаті чого спрощується процес розробки державних інформаційних систем та управління державними інформаційними потоками.

Основними перевагами та невдачами в наданні послуг населенню є те, наскільки самі громадяни беруть участь у визначенні кількості та якості послуг. Послуги можуть приносити користь тільки тоді, коли ними користується все населення і яке власними силами прагне поліпшити ситуацію. Підвищення ефективності надання найважливіших послуг має вирішальне значення для прискорення суспільного розвитку, оскільки тільки збільшення державних витрат на ці потреби не розв'язує проблему.

Будь-яка послуга-це діяльність, яка спрямована на задоволення деяких потреб людини.

Публічні послуги – це всі послуги, що надаються публічним (державним та самоврядним) сектором або іншими суб'єктами за рахунок публічних коштів. При цьому важливо розмежовувати терміни «державні», «муніципальні», «адміністративні» і «неадміністративні» послуги (рис. 1.1).

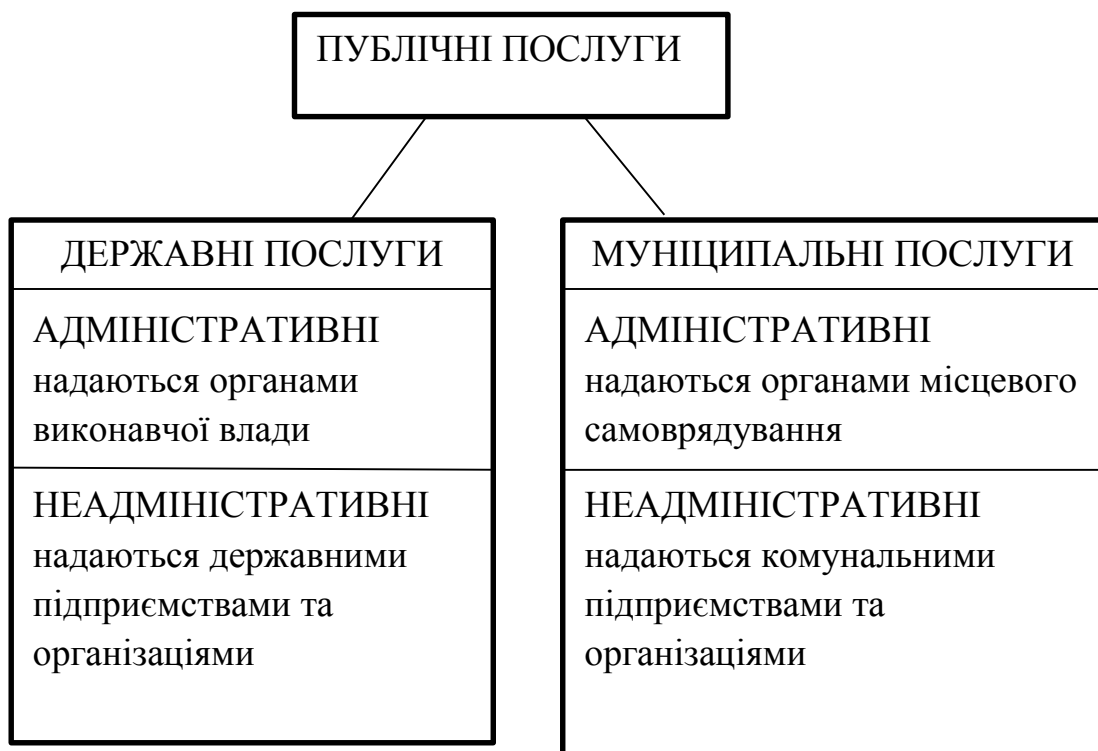


Рис. 1.1. Види публічних послуг

Джерело: на підставі дослідження взятого про види послуг [6].

Державні послуги – це послуги, які надаються органами державної влади та державними підприємствами, установами й організаціями.

Муніципальні (комунальні) послуги – послуги, які надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, установами й організаціями.

Державні та муніципальні послуги, разом узяті, складають сферу публічних послуг.

Адміністративні послуги це публічні послуги, які надаються органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування (адміністративними органами) і надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень.

Послуги які належать до адміністративних можуть бути визначені за такими критеріями як:

- а) повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається законом;
- б) послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень;
- в) послуги надаються за зверненням фізичних та юридичних осіб;
- г) результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);
- д) надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів.

Неадміністративними послугами називають такі, які не пов'язані з прийняттям рішень влади.

Офіційне визначення поняття адміністративних послуг та його співвідношення з державними послугами подається в Тимчасовому порядку надання адміністративних послуг (Постанова Кабінету Міністрів України “Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг” від 17 липня 2009 р. № 737 (зі змінами, внесеними Постановою Кабінету Міністрів України “Деякі питання надання адміністративних послуг” від 11 жовтня 2010 р. № 915). [13]

Як робоче визначення можна прийняти наступне. Державна послуга – це нормативно закріплена послуга, що надається державними органами громадянам, бізнесу або іншим державним органам. Під користувачами державних послуг будемо розуміти громадян, бізнес та державних службовців (внутрішні та зовнішні для конкретної державної установи).

Розрізняють елементарні та композитні державні послуги (рис. 1.2). Під елементарними державними послугами розуміються послуги, у яких мають

потребу громадяни, бізнес або інші установи, та які реалізуються та надаються в рамках взаємодії з однією установою (наприклад видача свідоцтва про народження або загальногромадянського паспорта).

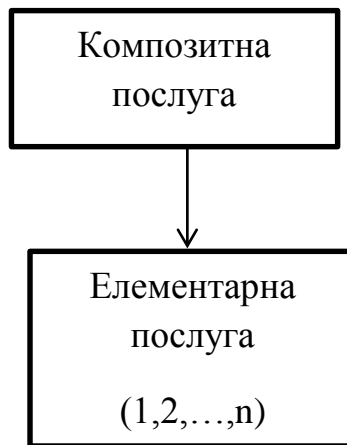


Рис.1.2. Елементарні та композитні послуги [6]

Джерело: на підставі дослідження взятого про види послуг [6]

Композитні послуги пов'язані з вирішенням життєвого епізоду чи бізнес-ситуації. Наприклад, життєвий епізод-це коли громадянин змінює місце проживання, з яким пов'язана необхідність виконання низки дій: зміна прописки, перереєстрація в податкових органах за новим місцем проживання тощо. Громадянин створює власну приватну фірму (бізнес-ситуація) і з цим пов'язаний цілий ланцюг дій.

З точки зору державної установи державна послуга складається з одного або кількох процесів, які можуть бути виконаними в різних державних структурах, що наділені певною відповідальністю та мають певну експертизу. Під час подальшої декомпозиції процес (регламент) може бути розподілений на під процеси (кроки) та операції. У виконанні одного процесу може брати участь кілька установ.

У діяльності будь-якої організації, у тому числі й державної, виділяють три рівні процесів:

- а) первинна діяльність: реалізація функцій установи, прописаних у відповідних нормативних документах;

- б) вторинна діяльність, що спрямована на поліпшення основної функції: інформаційні системи та технології організації;
- в) діяльність, що спрямована на вдосконалення функції: розробка стратегії й архітектури інформаційних технологій організації.

Розробка державної архітектури інформаційних технологій та стратегії розвитку інформаційних технологій державних організацій є процесами третього рівня.

Поняття “державна послуга” дуже близьке до поняття “функція”. Основна відмінність полягає в тому, що послуга – це зовнішній погляд користувача на взаємодію з державою, а функція, яка є інструментом та механізмом для реалізації завдань.

Здійснення функції (надання послуг) потребує виконання цілого комплексу часто пов’язаних між собою регламентів (бізнес-процесів):

- а) функція = S адміністративних регламентів (процесів). Під процесом (регламентом) розуміється сукупність дій, яка характеризується такими атрибутами:
 - б) наявність специфічної мети;
 - в) виконання дій групами людей за участю інших об’єктів (формальні правила, інформаційні технології тощо);
 - г) ролі;
 - д) операції (кроки) та послідовність їхнього виконання (workflow): виконання операцій у формі спільної роботи та скоординованих дій;
 - е) відповідальність;
 - ж) законодавче забезпечення та обмеження, ступінь свободи прийняття рішення відповідальної посадової особи;
 - з) ресурси, які потрібні та використовуються;
 - и) вхід та вихід процесу (дані та інформація, продукти);
 - к) потік інформації;
 - л) виконання дій над певними об’єктами (фізичними та абстрактними).

За суб'єктом, який несе з точки зору підтримки процесу надання послуги, державні послуги можуть бути класифіковані таким чином:

- а) повністю автоматизовані – державні послуги, у яких відповідні процеси (прийняття заяв, виробництво послуги, оплата, доставка тощо) виконуються в електронній формі; особистий контакт та участь людини (державних службовців) під час надання подібних послуг мінімізовані або зовсім відсутні;
- б) автоматизовані частково державні послуги, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина в “ручному режимі”;
- в) послуги, що виконуються в “ручному режимі”, державні послуги, у яких всі відповідні процеси не автоматизовані.

З точки зору користувача (громадянина, суб'єкта господарської діяльності), державна установа є “чорною скринею”, яка виробляє та надає послуги. Державні установи, реалізуючи концепцію електронного урядування, перебувають у процесі переосмислення взаємодії зі своїми клієнтами (громадянами і суб'єктами господарської діяльності), використовують офіційні веб-портали як єдині точки доступу до інформації та послуг, зрозуміле структурування інформації та послуг відповідно до потреб споживачів, без роз'яснень повноважень, функцій та організаційних структур суб'єктів системи державного управління.

Ідентифікувати діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування як надання адміністративних послуг можна завдяки ознакам, які характеризують адміністративні послуги, а саме:

- а) адміністративна послуга надається за зверненням приватної фізичної або юридичної особи (далі – приватна особа). Контрольна діяльність (перевірки, ревізії, інспектування тощо) та інша втручальна діяльність адміністративного органу не є адміністративними послугами;
- б) надання адміністративних послуг пов'язане із забезпеченням умов для реалізації суб'єктивних прав конкретної приватної особи. Найбільш

типовими зразками адміністративних послуг є різноманітна діяльність щодо проведення реєстрації, видачі дозволів, ліцензій тощо;

- в) адміністративні послуги надаються адміністративними органами і обов'язково через реалізацію владних повноважень. Поняття “адміністративного органу” вживається не тільки в статутному значенні – такими є органи виконавчої влади, виконавчі органи місцевого самоврядування, а й у функціональному. Тобто органом може вважатися будь-який суб'єкт (у тому числі установа, організація, підприємство незалежно від форми власності тощо), який на виконання закону чи у порядку делегування виконує функції державного управління або місцевого самоврядування.
- г) право на отримання особою конкретної адміністративної послуги та відповідне повноваження адміністративного органу має визначатися лише законом.

Результатом адміністративної послуги в процедурному значенні є адміністративний акт – рішення або дія адміністративного органу, яким задовольняється звернення особи. Такий адміністративний акт має конкретного адресата – споживача адміністративної послуги, тобто особу, яка звернулася за цією послугою.

Класифікація адміністративних послуг. За рівнем установлення повноважень щодо надання адміністративних послуг та видом правового регулювання процедури їх надання розрізняють: адміністративні послуги з централізованим регулюванням (закони, акти Кабінету Міністрів); адміністративні послуги з локальним регулюванням (акти органів місцевого самоврядування); адміністративні послуги зі “змішаним” регулюванням (коли має місце одночасно і централізоване, і локальне регулювання).

За критерієм платності – платні послуги; безоплатні послуги.

За змістом публічно-службової діяльності щодо надання адміністративних послуг: реєстрація; надання дозволу (ліцензії); сертифікація; атестація; верифікація; нотифікація; легалізація; встановлення статусу тощо.

За предметом (характером) питань, щодо вирішення яких звертаються приватні особи: підприємницькі (господарські) послуги; соціальні послуги; земельні послуги; будівельно-комунальні послуги тощо.

Розрізняють послуги, що надаються державою, та послуги, що надаються органами місцевого самоврядування. Їх називають публічними послугами. За ознаками суб'єкта, що надає публічні послуги, необхідно розрізняти державні та муніципальні (комунальні). До державних послуг можна віднести також послуги, які надаються органами місцевого самоврядування та недержавними установами, організаціями, підприємствами в порядку виконання делегованих державою повноважень тощо, а до муніципальних послуг – послуги, які надаються за рахунок місцевих бюджетів.

Одним із способів представлення інформації та послуг є підхід “життєвий епізод” та “бізнес-ситуація”. Це дає можливість державі забезпечити для громадян та бізнесу єдину точку входу, є частиною процесу забезпечення прозорості держави; при цьому відпадає необхідність знання громадянами внутрішньої структури держави.

Різні типи взаємодії та інформаційного обміну між громадянами, бізнесом та державою включають в себе статичні дані (наприклад правила, закони, нормативні акти), доступ до динамічних даних (наприклад запити до баз даних), запити на послуги, трансакції тощо.

1.2 Класифікація видів електронних послуг в умовах інформаційного суспільства

Впровадження єдиних стандартів до надання електронних послуг у сферу комунального обслуговування переслідує такі цілі:

- а) визначення загальної мови, що допомагає зменшувати вірогідність того, що буде різне трактування та нерозуміння між різними колами суб'єктів;
- б) визначення правових основ підготовки і складання договорів зі споживачами послуг;

- в) забезпечення методики заключення договорів зв споживачами;
- г) визначення цінності різних послуг, регламентів, процедур;
- д) можливість діалогу між керівництвом комунальної установи та фахівцями з інформаційно-комунікаційних технологій;
- е) визначення типу інформаційних технологій, які будуть необхідні для забезпечення комунальних послуг.

У таблиця 1.1. проаналізовано переваги запровадження електронних державних послуг та електронних комунальних послуг.

Таблиця 1.1.

Переваги від реалізації електронних державних та комунальних послуг

Тип державної послуги	Тип комунальної послуги	Потенційні переваги та економія
1	2	3
Збір, обробка та надання загальної та спеціалізованої інформації	Збір, обробка та надання спеціалізованої інформації	Зменшення витрат на друк, зберігання та транспортування паперових документів. Зменшення кількості запитів інформації від громадян і як наслідок – зменшення витрат
Консультування	Електронне консультування	Зменшення обсягу робіт, що виконуються. Зменшення часу реалізації процесів консультування
Загальні процедури обробки заяв, що поступають до державних відомств	Процедури обробки заяв, що поступають до комунальних підприємств від споживачів	Економія часу на обробку інформації про споживача. Прискорення процесів за рахунок виключення невідповідності та нестиківок

Продовження таблиці 1.1

Процедури надання допомоги, моніторингу за соціально незахищеними особами	Процедура моніторингу за виконанням договорів зі споживачами послуг	Прискорення процесів моніторингу. Виключення випадків шахрайства
Реалізація процедур закупівлі	Процедури закупівель у постачальників води, газу, тепла	Забезпечення прозорості процедур та ринку, зменшення цін, також суттєве скорочення вартості реалізованих процесів закупівлі
Реалізація функцій контролю з боку державних установ	Контроль та аналіз якості наданих послуг	Виключення дублювання робіт і прискорення процесів

Джерело: власна розробка на підставі [6]

За ступенем формалізації, процеси комунального обслуговування класифікуються за чотирма категоріями такими як:

- а) рутинні та добре структуровані стандартні - це процеси, що характеризуються високим ступенем повторюваності та формалізованості;
- б) індивідуалізованими процесами називають такі ,які відповідають відповідним ситуаціям, для них характерна певна винятковість;
- в) переговорні процеси, що характеризуються високим ступенем інформаційного обміну між задіяними сторонами;
- г) слабо структуровані процеси- це процес напрацювання законів та інших демократичних процедур.

Схема класифікації послуг за критеріями “інтерактивність – глибина автоматизації”. Перший вимір відображає точку зору користувача. Ця класифікація включає в себе:

- а) інформаційні послуги – надання публічно-доступної інтернет інформації всім, хто хоче її отримати. Це відповідає сервісам публікації;
- б) загальні (інтерактивні) послуги – це послуги, які може отримати кожен бажаючий; ці послуги передбачають не тільки просте надання інформації – це деякою мірою аналог сервісів інтерактивної взаємодії.;
- в) індивідуалізовані (транзакційні) послуги – це послуги, які надаються конкретним фізичним або юридичним особам тільки після того, як вони задовольняють відповідним вимогам з точки зору їх ідентифікації та автентифікації. Але даними послугами неможливо скористатися без автентифікації через те, що послуги пов’язані з обробкою індивідуальної та унікальної інформації .

З одного боку, ці види послуг у порядку їх перерахування збільшуються в ціні для користувача, оскільки більшою мірою індивідуалізовані та налаштовані на конкретну особу або комерційну організацію. І це зменшує зусилля користувача для отримання адекватної зворотної інформації. З іншого боку, у декількох випадках зростає технічна складність реалізації послуги, адже мають бути забезпечені автентифікація та конфіденційність комунікації через присутність приватних даних користувачів.

Зміст стандарту. Стандарт має включати вимоги, що забезпечують необхідний рівень доступності і якості комунальної послуги в цілому, на кожному етапі її надання.

Стандарт повинен забезпечувати мінімізацію витрат часу та інших ресурсів отримувача; передбачати можливість звернення у письмовій та/або усній формі, а також з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; закріплювати вимірювані вимоги до якості й доступності

Стандарт повинен містити:

- а) перелік категорій отримувачів, у тому числі вразливих верств населення;

- б) перелік документів, необхідних для надання адміністративної послуги;
- в) склад і послідовність дій отримувача та адміністративного органу, опис етапів надання послуги;
- г) вимоги до строку надання послуги;
- д) вичерпний перелік підстав для відмови у наданні послуги;
- е) опис результату, який має одержати користувач послуги;
- ж) інформацію про платність або безоплатність надання комунальної послуги та розмір плати за її надання, якщо плата передбачена;
- з) вимоги до посадових осіб, які безпосередньо забезпечують надання комунальної послуги, включаючи вимоги до їх кваліфікації;
- и) вимоги до місця надання послуги з урахуванням його транспортної і пішохідної доступності;
- к) черговість надання комунальної послуги у разі перевищення попиту на послугу над можливістю її надання без очікування.

Для надання інформації потрібно виконати такі вимоги: опублікування в друкованому вигляді в засобах масової інформації; розмістити в мережі Інтернет на офіційному веб-сайті адміністративного органу; розмістити на інформаційних стендах у приміщеннях адміністративних органів (незалежно від того який графік роботи органу); також переслати текст якщо надходить запит у відповідь.

1.3. Інноваційний проект, як концепція запровадження електронних послуг у сфері комунального обслуговування

Поняття «інноваційний проект» у сфері комунального обслуговування може розглядатися з трьох позицій:

1. як форма цільового управління інноваційною діяльністю;
2. як процес здійснення інновацій;
3. комплект документів.

Як форма цільового управління інноваційною діяльністю інноваційний проект становить складну систему взаємозумовлених і взаємопов'язаних за ресурсами, термінами і виконавцями заходів, спрямованих на досягнення конкретних завдань на пріоритетних напрямках розвитку науки і техніки.

Здійснення інновацій як процес — це сукупність виконуваних у чіткій послідовності наукових, технологічних, виробничих, організаційних, фінансових і комерційних заходів, що приводять до інновацій. Водночас інноваційний проект — це комплект технічної, організаційно-планової і розрахунково-фінансової документації, необхідної для реалізації завдань проекту (на Заході для позначення цього аспекту проекту використовується термін «Design»).

Найбільш повно і комплексно суть інноваційного проекту виявляється в його першому аспекті. З огляду на всі три аспекти поняттю «інноваційний проект» можна дати таке визначення. Інноваційний проект — це система взаємопов'язаних завдань і програм їхнього досягнення, яка становить комплекс науково-дослідних, дослідно-конструкторських, виробничих, організаційних, фінансових, комерційних та інших заходів, відповідно організованих, оформлених комплектом проектної документації, що забезпечують ефективне розв'язання конкретного науково-технічного завдання, вираженого в кількісних показниках, яке приводить до інновації.

Інноваційний проект, розглянутий як процес, що відбувається в часі, охоплює такі етапи [9]:

Формування інноваційної ідеї (здуму). Це процес зародження інноваційної ідеї і формулювання генеральної (кінцевої) мети проекту. На цьому етапі визначаються кінцеві завдання (кількісне оцінювання за обсягами, термінами, розмірами прибутку) проекту і виявляються шляхи їхнього досягнення, визначаються суб'єкти та об'єкти інвестицій, їхньої форми і джерела.

Розроблення проекту. Це процес пошуку рішень з досягнення кінцевої мети проекту і формування взаємопов'язаного за часом, ресурсами й

виконавцями комплексу завдань і заходів реалізації мети проекту. На цьому етапі:

- а) здійснюється порівняльний аналіз різних варіантів досягнення завдань проекту і вибір най-життєздатнішого (найефективнішого) для реалізації;
- б) розробляється план реалізації інноваційного проекту;
- в) зважуються питання спеціальної організації для роботи над проектом (команди проекту);
- г) виробляється конкурсний добір потенційних виконавців проекту й оформляється контрактна документація.

Реалізація проекту. Це процес виконання робіт з реалізації поставлених завдань проекту. На цьому етапі здійснюється контроль виконання

календарних планів і витрати ресурсів, коригування відхилень і оперативне регулювання ходу реалізації проекту.

Завершення проекту. Це процес здачі результатів проекту замовникові й закриття контрактів (договорів). Цим завершується життєвий цикл інноваційного проекту.

До основних елементів інноваційного проекту відносять:

- а) однозначно сформульовані мета й завдання, що відображають основне призначення проекту;
- б) комплекс проектних заходів щодо розв'язання інноваційної проблеми і реалізації поставлених завдань;
- в) організація виконання проектних заходів, тобто ув'язування їх за ресурсами і виконавцями для досягнення мети проекту в обмежений період часу й у рамках заданих вартості та якості;
- г) основні показники проекту (від цільових — за проектом загалом, до часток — за окремими завданнями, темами, етапами, заходами, виконавцями), зокрема показники, що характеризують його ефективність.

Учасники інноваційних проектів

Реалізація задуму інноваційного проекту забезпечується учасниками проекту.

а) **Замовник** — майбутній власник і користувач результатів проекту. Замовником може виступати як фізична особа, так і юридична.

б) **Інвестор** — фізичні чи юридичні особи, що вкладають ресурси в проект. Інвестор може бути і замовником. Якщо це не та сама особа, то інвестор укладає договір із замовником, контролює виконання контрактів і здійснює розрахунки з іншими учасниками проекту.

в) **Проектувальник** — спеціалізовані проектні організації, що розробляють проектно-кошторисну документацію. Відповідальною за виконання всього комплексу цих робіт звичайно є одна організація, названа генеральним проектувальником. За кордоном її найчастіше представляють архітектор та/або інженер. Архітектор — це особа чи організація, що мають право професійно, на основі відповідно оформленої ліцензії виконувати роботу зі створення проектно-кошторисної документації. Інженер — це особа чи організація, що мають ліцензію на заняття інжинірингом, тобто комплексом послуг, пов'язаних із процесом виробництва і реалізації продукції проекту.

г) **Постачальник** — організації, які відповідають за матеріально-технічне забезпечення проекту (закупівлі й постачання).

д) **Виконавець** (організація-виконавець, підрядник, субпідрядник) — юридичні особи, що несуть відповідальність за виконання робіт відповідно до контракту. До них відносять виробничі підприємства, ВНЗ і т. д.

е) **Науково-технічні ради (НТР)** — провідні спеціалісти з тематичних напрямів проекту, що несуть відповідальність за вибір науково-технічних рішень, рівень їхньої реалізації, повноту і комплексність заходів, потрібних для досягнення проектних завдань; організуючи конкурсний добір виконавців і експертизу отриманих результатів.

ж) **Керівник проекту** (в усталеній на Заході термінології — проект менеджер) — особа, якій замовник делегує повноваження з керівництва роботами за проектом: планування, контролю і координації робіт учасників проекту. Конкретні повноваження керівника проекту визначаються контрактом із замовником. Команда проекту — специфічна організаційна структура,

очолювана керівником проекту і створювана на період здійснення проекту з метою ефективного досягнення його завдань.

Для виконання частини своїх функцій розроблювач може залучати спеціалізовані організації, а також структури, що підтримують проект,— це організації різних форм власності, що сприяють основним учасникам проекту в реалізації завдань проекту й утворюють разом з ними інфраструктуру інноваційного підприємництва. До залучених структур відносять: інноваційні центри, фонди підтримки програм і проектів, консалтингові фірми, органи незалежної експертизи, патентно-ліцензійні, аудиторські фірми, виставкові центри тощо.

Процес управління проектом

Управління інноваційними проектами можна розглядати з трьох позицій:

- а) як систему функцій;
- б) як процес ухвалення управлінських рішень;
- в) як організаційну систему.

З позицій функціонального підходу до управління інноваційними проектами процес управління полягає в реалізації функцій. Кожна управлінська функція також є процесом, тому що теж складається із серії взаємозалежних дій. Процес управління реалізується за допомогою всіх десяти функцій менеджменту.

Як процес ухвалення управлінських рішень управління інноваційними проектами — це виконання визначеної послідовності взаємозалежних етапів.

В усій розмаїтості підходів до структуризації зазначеного процесу доцільно виокремити такі основні етапи процесу ухвалення рішень:

- а) визначення завдань;
- б) формулювання обмежень і критеріїв ухвалення рішення;
- в) розроблення альтернатив (пошук рішень);
- г) оцінювання і вибір альтернативи;
- д) реалізація рішення.

Істотною особливістю процесу ухвалення рішення щодо запровадження системи електронного обслуговування споживачів є виконання на кожному етапі цього процесу інших етапів у різних поєднаннях усіх учасників бізнес-процесу при формування системи е-послуг .

Висновки до розділу 1

Отже, підсумовуючи даний розділ , було досліджено теоретичні та методологічні основи формування системи електронних послуг на підприємстві, з'ясовано позитивні аспекти процесу автоматизації послуг і визначено класифікацію бізнес-процесів, які здійснюються на підприємствах сфери комунальних послуг .

Визначено поняття інноваційного проекту, які етапи охоплює. Досліджено, що відноситься до основних елементів інноваційного проекту і його учасників.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА КП «УПРАВЛІННЯ БУДИНКАМИ»

2.1. Методологія дослідження ефективності роботи підприємства

Під «ефективністю» роботи будь-якого підприємства, а в Нашому випадку комунальне підприємство «Управління будинками» варто розуміти, що ефективність є однією з головних чинників для забезпечення повноцінної роботи підприємства. Для того, щоб забезпечити ефективність її потрібно спочатку оцінити. На сьогодні багато різних фахівців говорять про управління ефективністю, дають різні поради і роблять висновки про те, як потрібно її підвищити. Чим більше ми володіємо знаннями з теорії, тим досконаліша наша практична діяльність. Тому ефективністю можна управляти лише тоді, коли ми точно впевнені в її походженні.

Оцінювання ефективності роботи підприємством висвітлені в декількох вітчизняних і зарубіжних учених, а саме Рум'янцева З. П., Лафта Дж. К., Тіщенко А. Н., Кизіма Н. А., Догадайло Я. В., Каплан Р. С., Нортон Д. П., Мазур І. І., Шапура В. Д., Ольдерогге Н. Г. Але точки зору, які подають дані автори, можуть породжувати багато дискусійних питань.

Отже, під поняттям ефективність слід розуміти результати, що були отриманні під час чи після процесів, які ми виконували.

Ефективність комунального підприємства залежить від працівників, які там працюють, адже в кожному колективі працюють різні люди, і показують різну результативність своєї праці. Діяльністю підприємства називають процеси, що реалізують функції підприємства за допомогою певних робіт задля досягнення завдань, які вони поставили і отримання результатів цих завдань. Будь-яке підприємство за своєю суттю є складовою соціально-економічної системи, в якій виділено її функціонуючі підсистеми: фінансова, виробнича, інноваційна і кадрова. Тому ефективність підприємства визначається, як комплексне поняття. Під комплексністю розуміється, те що ефективність

відбивається через результати управління в різних функціональних підсистемах. Для забезпечення дієвості ефективності управління підприємством побудови лише організаційно-економічного механізму недостатню, а тому він повинен містити і механізм мотивації, який потрібен для виконання прийнятих рішень і досягнення цілей підвищення ефективної діяльності комунального підприємства.

На сьогодні розроблені організаційні та методичні нововведення, що становлять основу загальні методи чи способи для управління ефективністю комунального підприємства, а саме:

- а) Базовий метод- обраний бенчмаркінг;
- б) Обґрунтування створених спеціалізованих організаційних структур;
- в) Система за допомогою якої підприємство може оцінити свою ефективність, що відображає зовнішні і внутрішні аспекти діяльності комунальних підприємств в різних управлінських ситуаціях;
- г) Розроблена модель в якій для виконання важливих функцій на підприємстві мотивують персонал;
- д) Сформовані функціонально-операційні і структурно-логічні моделі загального процесу ефективності комунального підприємства.

Згідно сутності ефективності діяльності комунального підприємства її узагальнений показник повинен давати підприємству можливість здійснювати порівняльну оцінку результатів діяльності як в динаміці, так і по відношенню до конкурентів.

В даному випадку мова буде йти про метод математичної статистики, матричний метод і метод експертних систем.

При дослідженні сукупності показників між якими існує функціональна залежність, використовуються методи математичної статистики. В даних методах використовується побудова моделей в якій одні показники залежать від такої ж кількості інших. Також слід зазначити, що використання методі математичної статистики для визначення оцінки ефективності управління комунальним підприємством може ускладнитись великою кількістю необхідної

початкової інформації і неможливістю встановити взаємозв'язок між всіма показниками.

При використанні матричного методу, який орієнтується перш за все на оцінці фінансового стану підприємства і є достатньо універсальним інструментом для оперативного проведення в комп'ютерному режимі укрупнених розрахунків за оцінкою ефективності комунального підприємства та його структурних підрозділів. Матричний метод дає змогу проводити порівняльний аналіз управління підприємством в динаміці і визначати значення узагальненого показника ефективності управління. Цей метод дає не лише узагальнену характеристику стану комунального підприємства, а і його динаміку розвитку, і дозволяє визначити зміни в процесі та результатах роботи, виявляти додаткові резерви для підвищення ефективності на комунальному підприємстві. Недоліком його можна вважати те, що він може застосовуватись лише в оцінці ефективності підприємством у виробничій і фінансовій діяльності, але не застосовується в кадровій діяльності, що має якісний характер.

Використовуючи методи, які були засновані на експертних системах можна розділити на дві групи: системи нейронно-мережових обчислень та діагностичні експертні системи. Нейронні мережі на сьогодні є новою і дуже перспективною обчислювальною технологією, що дає нові можливості щодо дослідження динамічних завдань в галузі управління діяльністю. Основною перевагою використання нейронно-мережових обчислень є можливість використання великої кількості початкової інформації.

Водночас існують такі недоліки застосування нейронних мереж як:

- а) непрозорість та відсутність пояснень отриманих результатів;
- б) для навчання мережі необхідна велика кількість даних для того, щоб можна було побудувати адекватну нелінійну залежність.

Діагностичні експертні системи призначено для виявлення причин, що викликали незадовільний стан комунального підприємства. Крім того, діагностичні експертні системи дозволяють моделювати механізм мислення

людини щодо вирішення завдань у відповідній предметній галузі. Окрім обчислень, експертні системи формують висновки, які ґрунтуються на наявній в ній інформації та базуються на евристичних підходах щодо отримання результатів. Найчастіше методики побудови експертних систем базуються на аналізі та діагностиці фінансових показників діяльності підприємства, тобто мають чітке кількісне вираження.

Ще виділити можна і методи, які входять до найпоширеніших сучасних методів оцінки ефективності управління підприємством (таблиця 2.1.)

Таблиця 2.1.

Методи оцінки ефективності управління

Монокритеріальний метод	Відбувається оптимізація лише одного ефекту
Полікритеріальний метод	Відбувається оптимізація декількох ефектів
Чисельник і знаменник	До чисельника відносять параметри, які необхідно покращити, а до знаменника, які необхідно зменшити
Збільшення і зменшення	Даний метод полягає в тому, щоб на один ефект потратити більше ресурсів, а на інший їх зменшити
Ретроспективний метод	Полягає в досліджуванні створених раніше систем і те як вони функціонували

Джерело: Опрацювання на підставі [8]

2.2. Загальна характеристика діяльності підприємства КП «Управління будинками»

КП «Управління будинками» м. Буська є комунальним підприємством, має статус юридичної особи, має розрахункові та інші рахунки в банках, самостійний баланс, круглу печатку, кутовий штамп і інші реквізити, діє відповідно до Закону України «Про підприємництво».

Підприємство володіє, користується і розпоряджається майном, яке знаходиться на його балансі, враховуючи споруди, обладнання.

Відповідно до статуту КП «Управління будинками» підприємство (див. Додаток А) створене з метою технічного та санітарного обслуговування житлового та нежитлового фонду, що знаходиться у власності територіальної громади м. Буська

Юридична адреса Управління будинками: 80500, м. Буськ, вул. Паркова, 3.

Телефон (264) 21780 – керуюча, 21734 – бухгалтерія.

Код ЄДРПОУ – 05452304

Форма власності – комунальна,

Організаційно правова форма власності – підприємство.

Відповідальними посадовими особами за фінансово – господарську діяльність :

1. З правом першого підпису на фінансових і грошових документах керуюча Милян Любов Ярославівна, призначена на посаду згідно наказу Фонду комунального майна Буської районної ради №73, від 10.09.2002 року.

2. З правом другого підпису - головний бухгалтер Андрющишин Надія Миколаївна, призначена на посаду наказом по Управлінні будинками №15а, від 01.06.1995 року.

Підприємство створюється з метою :

а) Технічного та санітарного обслуговування житлового та нежитлового фонду, що знаходиться у власності територіальної громади м. Буська, Буської міської ради;

б) Надання послуг населенню по будівництву, ремонту та інших послуг згідно заяв громадян;

в) Здійснення на основі одержаного прибутку соціальних і економічних інтересів членів трудового колективу. Прибуток, який залишається на підприємстві після виплати податків державі і інших розрахунків є власністю підприємства.

Предмет діяльності:

г) Виконання всього комплексу робіт по утриманню будинкового господарства і прибудинкових територій;

д) Виконання санітарного обслуговування прибудинкових територій;

е) Виконання заходів по благоустрою прибудинкових територій;

ж) Видання необхідних довідок про місце мешкання громадян;

з) Виконання столярних робіт;

и) Виконання малярно-штукатурних робіт;

к) Виконання покрівельних робіт;

л) Виконання сантехнічних робіт та робіт по зварюванню;

м) Влаштування кахельних печей;

н) Виконання електротехнічних робіт;

о) Вивіз сміття спеціалізованою автомашиною;

п) Проведення робіт по капітальному ремонту будівель і споруд;

р) Проектні роботи;

с) Ремонт, перевірка та прочистка димо-вентиляційних каналів;

т) Надання послуг населенню по перевезенні вантажів;

у) Торгово- посередницька діяльність по реалізації будівельних, промислових та продовольчих товарів;

ф) Посередницька, торгівельних і торгівельно – закупівельна діяльність.

х) Послуги, які надаються підприємством на утриманні будинків і неприбудинкових територій (послуги, що включені в розрахунок тарифу):

ц) Прибирання при-будинкової території;

ч) Очистка димо- вентиляційних каналів;

ш) Прибирання та вивезення снігу;

Відповідно до статті 31. Порядок формування та затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги (Закон України про житлово-комунальні послуги)[14]:

а) Порядок формування тарифів на кожний вид житлово-комунальних послуг другої групи

б) Виконавці/виробники здійснюють розрахунки економічно обґрунтованих витрат на виробництво послуг, що надає комунальне підприємство і надання даних органам, уповноваженим здійснювати встановлення тарифів.

в) Міська рада встановлює ціни на послуги, які надає комунальне підприємство

г) Якщо ціни/тарифи на оплату послуг не приносять прибутку, то орган, що затвердив їх відшкодовує їх.

2.2.1. Організаційна структура управління підприємством

Організаційна структура управління будь-яким суб'єктом господарювання визначається її взаємодією між елементами. Дослідження теоретичних джерел щодо типології організаційних структур та проведення власних досліджень на підприємстві дало можливість встановити тип організаційної структури на підприємстві - це лінійно – функціональна структура, яка спирається на розподіл повноважень та відповідальність за функціями управління і прийняття рішень по вертикалі.

До прав та обов'язків, які комунальне підприємство повинно дотримуватись входить:

а) Надання кожному працівнику належних умов праці;

б) Забезпечити належне робоче місце;

в) Надати інструкції щодо безпеки в надзвичайних ситуаціях і охорони праці;

г) Проводити навчання з підвищення кваліфікації працівників комунального підприємства;

д) Мотивувати працівників для більш ефективного виконання своїх обов'язків;

е) Надавати відпочинок згідно охорони праці на комунальному підприємстві;

ж) Забезпечити працівників медичним обслуговуванням;

з) Вживати заходи під час травматизму, який виник в разі нещасного випадку;

и) Вживати заходи щодо працівників, які не виконують зобов'язань поставлених перед ним у договорі.

До прав і обов'язків, які працівники мають, входить:

а) Ставитись до майна підприємства з відповідальністю;

б) Виконувати інструкції з охорони праці і безпеки в надзвичайних ситуаціях, які були наданні комунальним підприємством;

в) Не приходити на роботу в не тверезому стані за що працівник може отримати штраф і не допускатись до виконання своїх обов'язків;

г) Виконувати поставлені перед працівником завдання;

д) Відпочивати в назначений час;

е) За успішне виконання всієї роботи в зазначені терміни має право на отримання премії;

ж) Без поважної причини не повинен прогулювати роботу в разі чого працівник повинен написати пояснювальну записку, а за неодноразові прогули може бути видана догана і звільнення;

з) Працівник повинен відноситись до інших працівників належним чином;

и) Має право на відпустку за рахунок комунального підприємства.

До складу підприємства «Управління будинками» входять 14 осіб, організаційну структуру управління КП «Управління будинками» показано на (рис.2.1).

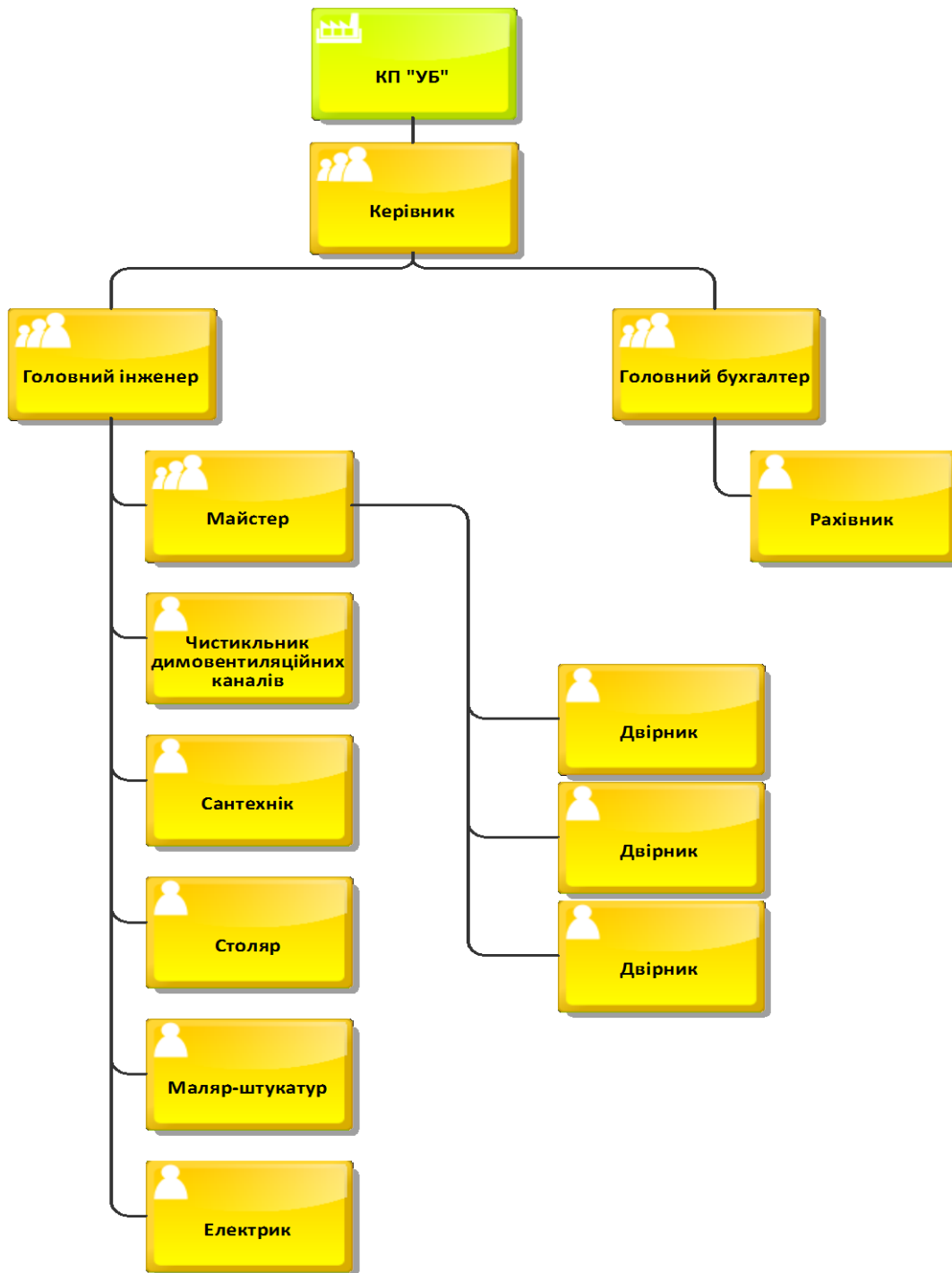


Рис.2.1. Організаційна структура управління КП «УБ»

Як видно із рис.2.1, для запровадження системи надання електронних послуг населенню КП «Управління будинками» нам необхідно буде провести аналіз бізнес-процесів підприємства і запропонувати ряд організаційних змін щодо формування системи надання електронних послуг на підприємстві.

2.2.2 Майно комунального підприємства

До майна яким володіє комунальне підприємство «Управління будинками» відносяться:

а) Основні фонди, які складають більшу частину засобів усього комунального підприємства. Вони використовуються для забезпечення територій, які комунальне підприємство обслуговує, а також для устаткування, яке знаходиться на даному підприємстві;

б) Цінності, які знаходяться у фінансовому звіті комунального підприємства (див. Додаток Б);

в) Комунальна машина підприємства, яка виконує призначення вивозу сміття та відходів з територій, які обслуговує КП «Управління будинками»

Комунальне підприємство може використовувати дане майно на свій розсуд але і несе за нього відповідальність.

Також є і інша група до якої належить комунальна спецтехніка, головною метою якої є обслуговування систем каналізації міста, стрижка газонів і зрізання сухих, небезпечних дерев. До цієї комунально-прибиральної техніки входять:

а) Бензокоси;

б) Помпи;

в) Мотокоси;

г) Бензопила.

Джерелом яке формує все майно комунального підприємства «Управління будинками» є:

а) Дохід від надання комунальних послуг та послуг, що були їх фінансової діяльності;

б) Капітальні вкладення ;

в) Пожертвування, що надають меценати;

г) Виплати міської ради для забезпечення комунального підприємства;

д) Майно, яке було комунальне підприємство отримало на законній основі.

Кошти, які були в разі продажу даного майна перенаправляються включно в основний фонд комунального підприємства міста Буськ.

До спеціальної техніки яка використовується на підприємстві входить: мотокоса - 2 штуки, помпа – 1 штука для відкачування води з підвалів житлових будинків, бензопила – 2 штуки; електродріль, перфоратор; столярний станок. По мірі зношеності обладнання оновлюється за кошти міського бюджету.

Як видно з переліку обладнання підприємство КП «УБ» не володіє ніякою комп'ютерною технікою і не має у своїй структурі управління фахівців, які б могли відповідати за автоматизацію та інформаційно-комунікаційне забезпечення основних і допоміжних бізнес-процесів.

2.3. Аналіз фінансового стану КП «Управління будинками»

Сучасний стан житлово-комунального господарства (ЖКГ) завжди потребувало великих капіталовкладень, але ні держава, ні міські бюджети, тим більше власні кошти комунальних підприємств, не можуть забезпечити належне фінансування даної галузі.

Окрім цього, з метою переведення підприємств ЖКГ на фінансування за власні кошти, припинено бюджетне фінансування поточної діяльності та капіталовкладень комунальних підприємств.

Розвиток системи самофінансування комунальних підприємств відбувається дуже повільно – він може гальмуватись за загальними макроекономічними умовами та структурними перепонами: законодавством і політикою у сфері встановлення тарифів; політичними проблемами на місцях дислокації.

Діяльність комунальних підприємств завжди була збитковою, фактичні витрати комунального підприємства значно перевищували встановлені тарифи. Однією з причин збитковості підприємства було постійне зростання собівартості послуг внаслідок старіння основних фондів, збільшення технологічних втрат у мережах водопостачання та теплопостачання.

Як і більшість українських комунальних підприємств, так і КП «УБ» відчують велику потребу в капіталі, але мають обмежені можливості доступу до фінансових ресурсів.

Головними проблемами на підприємстві «Управління будинка» є:

- а) Постійно зростаюча заборгованість населення, збитковість;
- б) Незадовільний стан внутрішньо-будинкових мереж, водовідведення, водопостачання, електропостачання;
- в) Незадовільний технічний стан житлового фонду.

Потребують капітального ремонту понад 50% житлового фонду: аварійних-б; - витхих- 8.

Всього 78 житлових будинків, що знаходяться на балансі Управління будинками м. Буська.

Витрати, які підприємство здійснює для утримання територій, що обслуговує, відносяться витрати на :

а) Працівників, що обслуговують підприємство і території під власністю комунального підприємства. До працівників КП «Управління будинками», входять двірники, прибиральниці, працівники, що використовують комунальну техніку і працівники, які спеціалізують з догляду будинками;

б) Витрати на саме прибирання і вивезення сміття з територій КП «Управління будинками».

в) Витрати на ремонт будинків, що знаходяться у власності КП.

КП «Управління будинками» виконує і роботи по забезпеченню житлового фонду:

- а) профілактичний ремонт;
- б) непередбачений ремонт;
- в) технічні огляди будівель, споруд та елементів зовнішнього благоустрою;
- г) підготовка житлового фонду до роботи в осінньо-зимовий період.
- д) оплату праці працівників КП;

- е) відрахування на соціальні заходи;
- ж) утримання службових та інших приміщень житлової організації;
- з) телефонні витрати;
- и) витрати на відрядження, оплату інформаційних, консультаційних та інших послуг;

Виходячи з вище наведеного можна зробити висновок, що для покращення системи обслуговування населення і оперативної роботи по налагодженню контактів з мешканцями будинків, які потребують надання термінових послуг, або які, з певних причин, не можуть ліквідувати свої заборгованості, потрібно створити на підприємстві інформаційно-комунікаційну систему забезпечення автоматизації надання послуг і реалізувати проект формування нового бізнес-процесу електронного обслуговування клієнтів підприємства.

Для того, щоб більш детально проаналізувати стан КП «Управління будинками», а саме його фінансовий стан, було створено таблицю в якій проаналізовано активи (основні засоби, первісна вартість, знос, оборотні активи, запаси, заборгованості, баланс, пасиви, пайовий капітал, нерозділений прибуток, довго і короткострокові, поточні зобов'язання, розрахунки з бюджетом і оплати праці, інші поточні зобов'язання) комунального підприємства за 2016, 2017, 2018 роки, і визначене його абсолютне відхилення і відносне відхилення. (таблиця 2.2.).

Таблиця 2.2.

Аналіз фінансового стану підприємства КП «УБ» за 2016, 2017, 2018 роки

Актив	2016	2017	2018	Абсолютне відхилення		Відношення 2016-2018р., %
				2016-2017	2017-2018	
1	2	3	4	5	6	7
1.Необоротні активи						
Основні засоби	20126.2	20735.2	1781.2	609	2925	1.13
Первісна вартість	32135.5	34994.0	3006.1	2858,5	4987,9	10.70
Знос	(1209.3)	(14258)	(1219)	26268,1	-26454,7	-1.01
Усього за розділом I	20126.2	20735.2	1781.2	609	2925	11.30
2.Оборотні активи						
Запаси	2.5	2.2	2.1	0,3	0,1	1.19
Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги	83.2	71.4	109.7	11,8	38,3	1.31
Усього за розділом II	85.7	80.7	149.1	5,0	68,4	1.73
Баланс	20211.9	20815.9	17959.	18794	2252,6	1.12

Продовження таблиці 2.2.

Пасив	2	3	4	5	6	7
І.Власний капітал						
Зареєстровани й (пайовий) капітал	2016.2	20735.2	17810.2	609	2925	11.30
Нерозділений прибуток	(16.6)	(129.6)	(147.5)	-236.2	-277.1	13.83
Усього за розділом І	2019.6	20605.6	17662.7	586	2356.9	11.33
ІІ.Довгострокові зобов'язання	138.4	204.8	265.5	66.4	60.7	1.91
ІІІ.Поточні зобов'язання						
Короткострокові кредити банків	18.8	-	-	18.8	18.8	18.8
Поточна кредиторська заборгованість						
Товари, роботи, послуги	4.1	4.3	2.4	0.2	4.1	1.70
Розрахунками з бюджетом	-	-	4.2	4.2	4.2	4.2

Продовження таблиці 2.2.

Розрахунками з страхуванням	8.9	-	5.9	8.9	5.9	1.50
Розрахунками з оплати праці	15.6	-	17.5	15.6	17.5	1.12
Інші поточні зобов'язання	4.3	1.2	1.1	3.1	3.2	3.90
Усього за розділом III	53.9	5.5	31.1	48.4	5.5	1.73
Баланс	20211.9	20815.9	1759.3	18794	2252,6	100

Джерело: Власне дослідження на підставі фінансового звіту (див. Додаток 2)

Як свідчать дані таблиці підприємство за останні три роки знаходилось в досить скрутному становищі, хоча вартість активів за минулий рік збільшилась на 11,3%, а довгострокові і поточні зобов'язання зросли відповідно на 1,91% та 1,73%.

На основі даних, наведених в таблиці 2.2., було проведено порівняльний аналіз динаміки активів підприємства за основними і оборотними фондами (рис. 2.2).

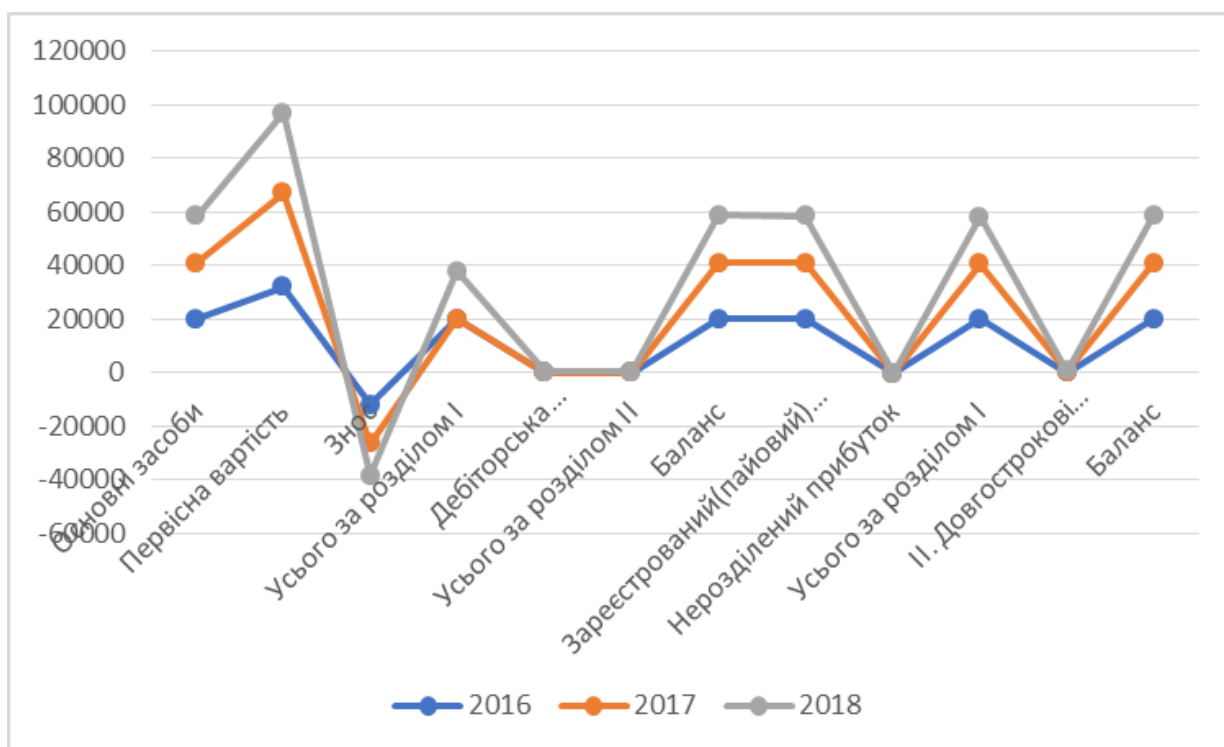


Рис.2.2.Графік порівняння активів за основними і оборотними фондами

Джерело: власне опрацювання на підставі фінансового звіту (див. Додаток 2)

Як показано на порівняльному графіку динаміки Активів КП за три роки спостерігається скрутне становище за основними і оборотними фондами комунального підприємства, яке потребує фінансової підтримки.

Тому для покращення фінансування комунального підприємства потрібно буде:

- а) Заручитись допомогою страхової фірми для зменшення ризиків;
- б) Вдосконалити організаційну роботу по об'єктам комунальної сфери;
- в) Утворювати обов'язкові амортизаційні фонди на КП;
- г) Розробити політику тарифів для отримання прибутку, що в свою чергу забезпечить нормальне функціонування комунального підприємства;
- д) Зацікавити інвесторів до вкладення грошей у комунальне підприємство за допомогою оновлення чи запровадження нових послуг.

Для того щоб підвищити фінансовий стан комунального підприємства «Управління будинками» повинні бути виконані наступні завдання, а саме (Рис.2.3.).

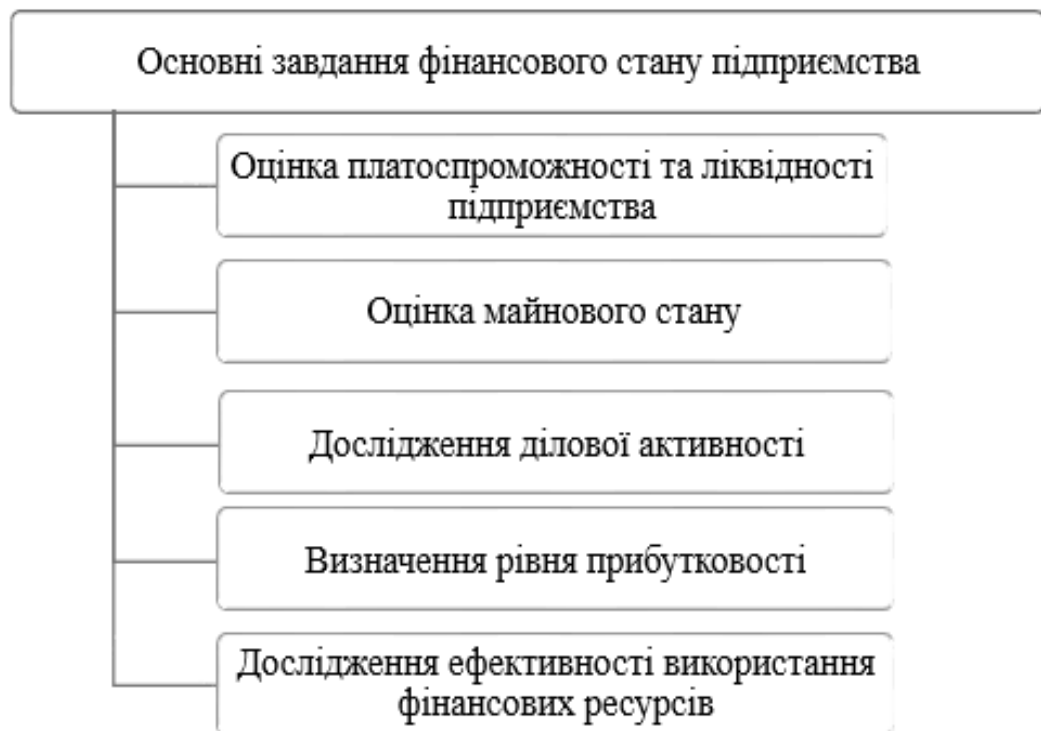


Рис.2.3. Основні завдання фінансового стану підприємства

Джерело: на основі діагностики ефективності підприємства[24]

Дані завдання необхідні для партнерів, спонсорів чи інвесторів з метою надання їм інформації про надійність підприємства, тобто чи підприємство є надійним у фінансовому відношенні з метою створення чи продовження існуючих відносин.

Тому складають баланс. В балансі вказано кошти на що їх витрачають. За допомогою балансу визначають коли підприємство потребує фінансових ресурсів, а коли в нього є деякий залишок, який можуть використати для інвестицій в необхідні матеріали, які можуть використовувати в необхідних цілях комунального підприємства.

Висновки до розділу 2

Отже, на сьогодні застосовується декілька методів аналізу фінансового стану підприємства.

Дослідивши стан активів та їх структуру, можемо побачити, що за своєю суттю є різноплановими, тому що дають можливість здійснити повинні давати оцінку обсягів, структури і динаміки оборотних і необоротних активів в яких ми дослідили стан основних засобів, визначили рівень їх використання.

Здійснивши аналіз фінансового стану на КП «Управління будинками» за 2016-2018 роки, було з'ясовано що на комунальному підприємстві спостерігається збільшення активів на 11,3% за 2018 рік. Але за останні три роки комунальне підприємство все ж залишалось в досить скрутному становищі.

Тому для підвищення ефективності діяльності на підприємстві КП «Управління будинками» м. Буська потрібно:

а) Оптимізувати витрати та втрати ресурсів (палива, електричної енергії, води, теплової енергії) комунального підприємства;

б) Зменшити податкове навантаження на підприємство шляхом:

1. визнання підприємства, що здійснює діяльність з утримання житла таким, що є неприбутковим ;

2. зменшення ставки ПДВ (або відміни) на житлово- комунальні послуги;

3. переведення підприємства з експлуатації житлового фонду на більш простішу систему оподаткування і впровадити систему оподаткування для суб'єктів природних монополій.

в) Покриття різниці між фактичною вартістю комунальних послуг та встановленими тарифами (при їх затвердженні менше фактичної вартості) з місцевих бюджетів;

г) Збільшення рівня збору платежів до 95 відсотків;

д) Збільшення в місцевих бюджетах статті видатків на житлово- комунальне господарство;

е) Розробку та впровадження соціальних нормативів шляхом переходу до адресного надання пільг субсидій населенню виключно у грошовій формі, нарахування розміру плати за спожиті комунальні послуги населенням у разі надання субсидії виходячи не із нарахованих доходів, а отриманих без урахування прибуткового податку громадян;

ж) Довести нормативи витрат матеріальних та енергетичних ресурсів до рівня середньоєвропейських показників;

з) Впровадити систему надання електронних послуг з оплати за комунальні послуги та швидкого оформлення заявок на необхідні послуги.

РОЗДІЛ 3

ПРОЕКТУВАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ НА КП «УПРАВЛІННЯ БУДИНКАМИ»

КП «Управління будинками» є однією з основних складових сталого розвитку, що вирішує житлово-комунальні проблеми мешканців міста Буська.

Проаналізувавши комунальне підприємство, вивчивши послуги які воно надає, з'ясувавши проблеми куди входять:

1. Зношенні основні фонди;
2. Кризовий фінансовий стан та збиткова діяльність КП;
3. Повільний розвиток електронних систем;
4. Відсутні умови, що потребують інвестицій для модернізації об'єктів, було вирішено автоматизувати один з існуючих бізнес-процесів даного підприємства, як «оплата житлово-комунальних послуг» КП «Управління будинками».

Даний бізнес-процес буде мати назву «Розумний комунальник» і виконаний за допомогою програмного продукту ARIS Express.

3.1.Опис проекту автоматизації

Оплата комунальних послуг- це те, з чим зіштовхується кожен споживач комунальних послуг в перших числах місяця. Тому що на адресу місця проживання власника приходять квитанції про споживання електроенергії, газу, води, світла.

Тарифи на дані послуги вирішують і приймаються у міській раді міста Буська, міським головою, які в свою чергу повинно впровадити комунальне підприємство. Контроль за виконанням встановлення тарифів кладеться на заступника міського голови.

Щоб оплатити послуги будь-яка людина повинна піти на пошту, де потрібно простояти в черзі не одну хвилину, враховувати графік роботи пошти і

лише тоді оплатити комунальні послуги. На пошті можна оплачувати лише готівкою і не має можливості переконатись в успішності оплати спожитих послуг.

Інший спосіб оплати є банк, де також потрібно простояти в черзі тривалий час і лиш тоді оплатити комунальні послуги. В банку можна оплачувати послуги і банківською карткою через термінали, які там знаходяться але все ж таки має недоліки, як і пошта в затраті часу на дорогу і графіку роботи, а термінали можуть не працювати через технічні не справності.

Існує також оплата через інтернет мережу. Даний спосіб легший у використанні тому що дозволяє не виходячи з дому оплачувати послуги але в ній є і свої недоліки такі як:

1. Не вміння споживачів користуватись інтернетом;
2. Відсутність інтернет мережі;
3. Якщо оплата буде через систему банку, то буде зніматись комісія в розмірі, яку призначив банк.

Кризовий стан економіки не може забезпечити необхідного рівня фінансування житлово-комунального комплексу, тому підприємство не може виконувати свої основні завдання. Комунальне підприємство «Управління будинками» потребує розроблення термінових заходів для виведення його з кризового стану.

Тому в малонаселеному місті Буськ на комунальному підприємстві «Управління будинками» було запропоновано оновити існуючий бізнес-процес «оплати житлово-комунальних послуг».

Для того щоб автоматизувати дану послугу для більш ефективного її використання буде запропоновано бізнес-модель в якій власник житла для користування послугою з оплати житлово-комунальних послуг повинен буде здійснити ряд дій за якими в подальшому зможе одним безплатним дзвінком чи смс-повідомленням, де потрібно буде лише сказати чи написати номер договору, який був укладений з підприємством і здійснити оплату усіх комунальних послуг разом.

Щоб дана процедура була здійснена, користувач повинен перш за все укласти договір з комунальним підприємством «Управління будинками».

Укладаючи договір з комунальним підприємством на надання даної послуги споживач матиме такі права:

а) Отримувати в зазначені терміни комунальні послуги на належному рівні, які були заключенні між споживачем та КП;

б) Зможе отримати відшкодування в разі не дотримання надання комунальних послуг;

в) Матиме можливість оплачувати меншу вартість за надані послуги через не якісне їх надання;

г) Буде мати можливість написати рекомендації та претензії щодо надання комунальних послуг.

Також споживач обов'язково повинен буде:

д) Прочитати уважно договір, щоб не виникало ситуацій, що КП надає не вигідні умови для споживача;

е) Дотримуватись умов користування послугами, що були в договорі;

До прав та обов'язків комунального підприємства «Управління будинками» входить:

ж) В зазначені терміни, які поданні в договорі надавати клієнтам свої послуги;

з) Своєчасно реагувати на скарги, претензії з боку користувачів;

и) В разі не дотримання клієнтом умов договору застосовувати запобіжних заходів.

Дана угода буде формуватись і заключатись за поданих клієнтами їх бази даних в якій власник житла повинен надати підприємству свої реквізити, а саме:

а) Прізвище, ім'я, по-батькові;

б) Адресу місця проживання;

в) Номера лічильників за газ, воду і світло;

г) Наявність пільг, субсидій.

Далі саме ж комунальне підприємство повинно буде узгодити базу даних клієнтів з комунальними службами такими як:

- а) Енергопостачання;
- б) Газопостачання;
- в) Водопостачання.

Після узгодження бази даних клієнтів з комунальними службами, буде відбуватись автоматичний збір інформації про послуги якими користуються клієнти і формуватися статистика. На основі цього буде автоматичне формулювання квитанції оплати послуг в якій будуть дані про спожиті послуги і які потрібно оплатити в зазначені терміни.

Дана квитанції буде відсилатись кінцевому споживачу в електронному і паперовому вигляді, які клієнт зможе за власним бажанням оплатити самостійно, і також квитанція буде надходити до пов'язаних інституцій, таких як банк і пошта, які зі згоди клієнта будуть автоматично оплачувати комунальні послуги.

За відмови клієнтом оплачувати комунальні послуги, що суперечитиме умовам договору, то в нього можливе:

- а) наростання боргу;
- б) відключення комунальних послуг;
- в) відповідні адміністративні дії;
- г) припинення дії договору з комунальним підприємством.

Якщо ж в зазначені терміни клієнт все таки зможе оплатити комунальні послуги, тоді борг за спожиті послуги буде списаний і користування послугами продовжиться, але буде накладено . Даний бізнес-процес буде змодельовано і представлено в розділі 4.

Створюється цей проект з метою вирішення проблем комунального підприємства. Тому що, з кожним роком на комунальному підприємстві спостерігається все більша збиткова діяльність, методи управління КП є застарілими, основні фонди розвиваються низькими темпами через недостатню їх прибутковість.

Характерним є залежність від дотацій з місцевих бюджетів, зношеність основних фондів, фінансова несаможиттєвість, що у свою чергу не дає можливості вирішити всі проблеми за рахунок прибутку.

Для виконання своїх прямих завдань комунальне підприємство потребує залучення додаткового фінансування, яке зможе стабілізувати його діяльність, покращити стан технічної бази, оновити виробничі засоби.

Також відкритим залишається питання розроблення стратегії по підвищенню фінансової складової комунального підприємства, яка вважається основним джерелом коштів для поновлення, модернізації і удосконалення основних засобів, тому особливої уваги набуває знаходження оптимальних шляхів для підвищення рівня діяльності комунальних установ та перетворення їх у одне з основних джерел фінансового забезпечення сталого розвитку території.

За останні роки КП «Управління будинками» починає втрачати свої позиції у зв'язку з появою «Об'єднання власників житлових та нежитлових приміщень у багатоквартирному будинку» (ОСББ).

ОСББ за своєю суттю є неприбутковою організацією через те, що створюється мешканцями багатоквартирних будинків, з метою спільного використання та управління власним будинком і територією .

Створюється ОСББ через те, що комунальне підприємство не в змозі саможиттєво за власні кошти забезпечувати усі будинки, які є на утриманні КП міста Буськ і через це багато мешканців багатоквартирних будинків через незадоволеність послугами, що надає дане підприємство переходять на ОСББ. Тому для покращення положення КП «Уб» і було запропоновано створити даний бізнес-проект з метою задоволення потреб їх користувачів.

Після реалізації бізнес-проекту буде досягатись більш ефективна співпраця з громадянами.

Для населення даний проект дасть змогу заощаджувати більше часу по оплаті комунальних послуг замість того, щоб стояти в чергах в банку чи на пошті, чи при оплаті через інтернет який не кожен громадянин може мати.

Реалізація проекту буде визначена в досить короткий період часу не більше трьох років, хоча сам проект є трохи важкий у виконанні.

Результати проекту мають економічну і соціальну складову, тому принесуть користь не лише КП, а й усьому населенню міста Буськ.

В економічному плані проект матиме високий результат очікуваної ефективності, через його суспільну потребу у використанні.

Бізнес-проект міститиме точні описи видатків, куди і на що фінансуватимуться кошти. Спонсорами даної бізнес-ідеї виступатиме комунальне підприємство «Управління будинками» і також залучена до цього проекту міська рада міста Буськ, для якої даний проект дасть змогу краще контролювати бізнес-процеси, які відбуваються на підприємстві і виділяти більше коштів для оновлення існуючих процесів і реалізацію нових ідей удосконалення підприємства.

3.2.Планування робіт по виконанню проекту

Перед початком надання автоматизованої послуги по «оплаті житлово-комунальних послуг» потрібно буде переконатись чи дотримані положення про надання комунальних послуг, а саме:

- а) Послуга дотримується вимог користувачів;
- б) Послуга буде повністю завершеною;
- в) Послуга відповідає чинним правилам і стандартам;
- г) Надання користувачам інструкції по користуванню даною послугою.

Для того, щоб переконатись чи послуга задовольняє потреби користувачів для цього час від часу потрібно буде проводити її перевірку.

Розробка бізнес-плану є необхідною складовою управління проектом автоматизації бізнес-процесів підприємства. За допомогою бізнес-плану можна описати самі менші нюанси, які виникають під час побудови проекту на всіх його етапах моделювання. Тому «бізнес-план» повинен давати відповідь на декілька питань (3.1), а саме:

- а) Що робити?
- б) Яка оцінка стану підприємства?
- в) Які напрямки розвитку?
- г) Які є способи для досягнення цілей?
- д) Яка оцінка витрат ресурсів?

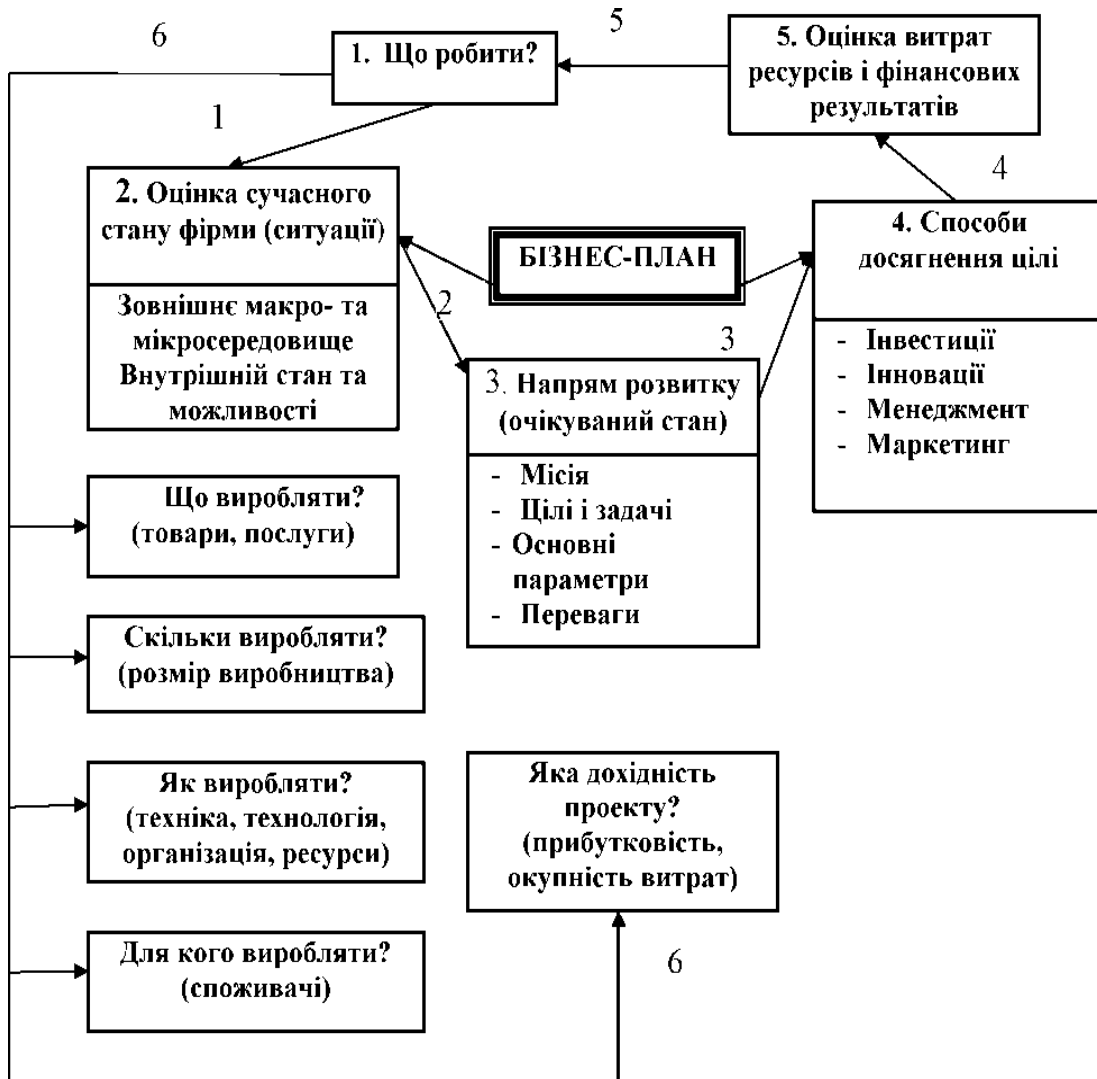


Рис.3.1.Планування бізнес-плану підприємства

Джерело: Опрацювання на підставі дослідження бізнес-плану

Актуальність бізнес-плану полягає в тому що без нього не можливе прийняття управлінських рішень.

Також за допомогою бізнес-плану можна вже на початку роботи зробити оцінку впровадження цього проекту в життя.

Це необхідно робити з метою з'ясування, наскільки прибутковим він буде в майбутньому і дасть можливість скоригувати деякі роботи, які будуть заважати його подальшому розвитку.

Щоб проект був виконаний в зазначені терміни до його виконання буде залучено декілька професіоналів з створення програм і веб-сайту.

В даних сайтах і програмах будуть зберігатись конфіденційні дані про послуги користувачів, які зможуть бачити лише самі користувачі і особа з якою вона укладала договір.

Для виконання проекту знадобиться спланувати послідовність дій за якою буде виконано ряд етапів.

Для цього будуть використовуватись такі основні процеси (Рис.3.2) як:

а) Планування цілей в якому буде формуватися ціль проекту формування автоматизованого бізнес-процесу надання електронних послуг;

б) Метод в якому буде здійснено поділ основних результатів проекту, для підвищення отриманих результатів проекту;

в) Метод в якому будуть типи взаємозв'язків як:

1) «фініш-старт» – минулий процес, що закінчиться коли почнуть виконувати наступний;

2) «фініш-фініш» – минулий процес, що має завершитись до закінчення наступного;

3) «старт-старт» – минулий процес, що має початись до початку наступного;

4) «старт-фініш» – минулий процес, що має початись до закінчення наступного;

г) Оцінка тривалості операції для визначення робочого часу, який буде потрібний для її виконання.

д) Планування ресурсів тобто будуть визначатись, які люди, обладнання, матеріали та яка їх кількість буде використана в роботі над проектом.

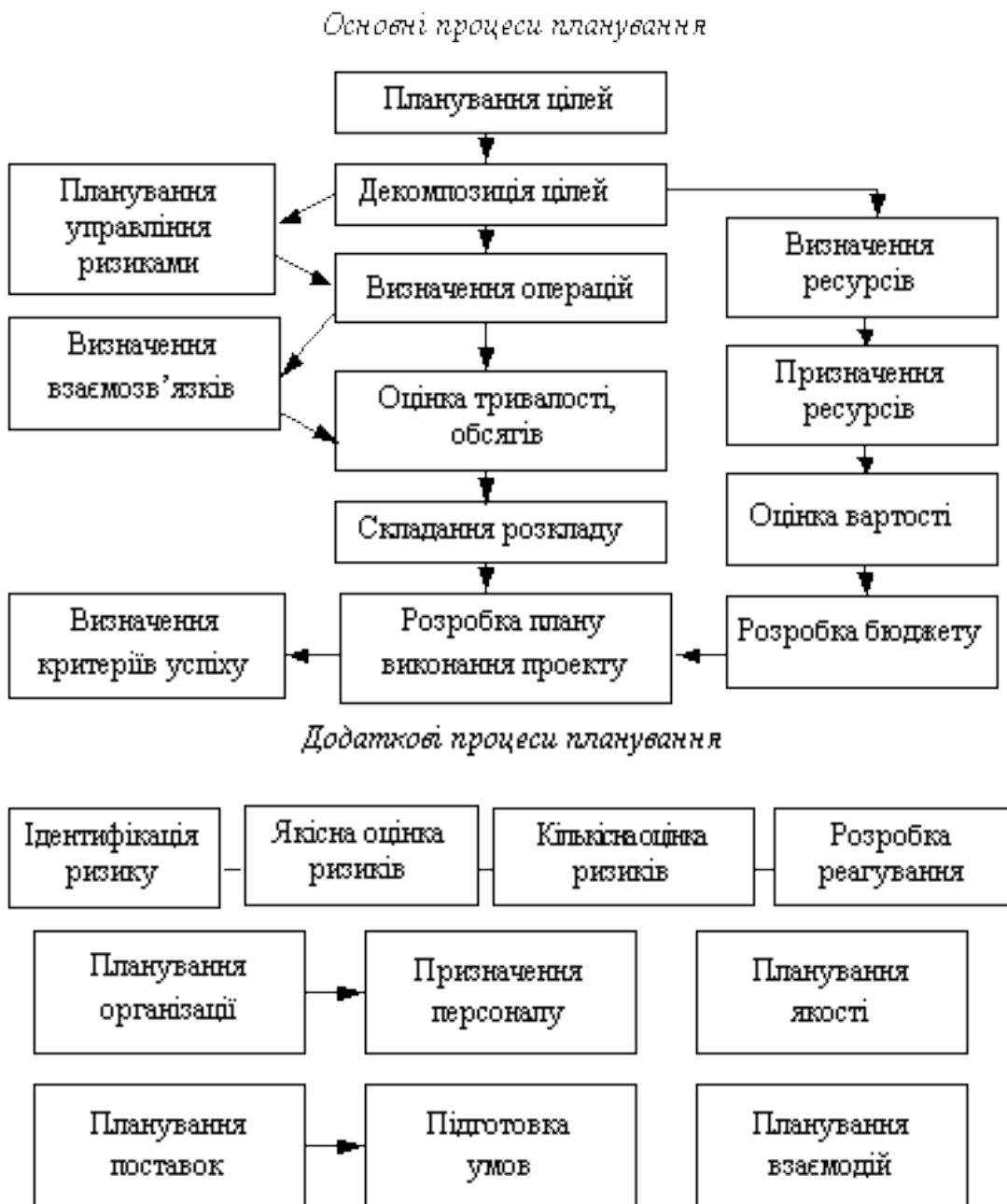


Рис. 3.2. Основні етапи планування проектів

Джерело: Опрацювання на підставі основних процесів по плануванню [1]

е) Щоб відновити ресурси задаватиметься вартість часу затрачена для роботи над ним, використаними матеріалами до вартості одиниці.

До додаткових процесів входитимуть планування з (Рис. 3.2.):

1. Організації, що включатиме в себе управління персоналом, де визначатиметься хто, яку роботу виконуватиме та за що відповідатиме;
2. Персоналу- наймання людей для виконання робіт по бізнес-проекту;

3. Поставок- визначення термінів доставки необхідних ресурсів для виконання проекту;
4. Умов- забезпечення належних умов до виконання роботи;
5. Якості, тобто дотримання всіх вимог якості проекту з організації і відповідальності;
6. Взаємодії між учасниками, що працюють над проектом і наданні необхідної інформації.

Також слід врахувати для кого та яких видів користування «бізнес-план» створюється (рис.3.3., 3.4.).

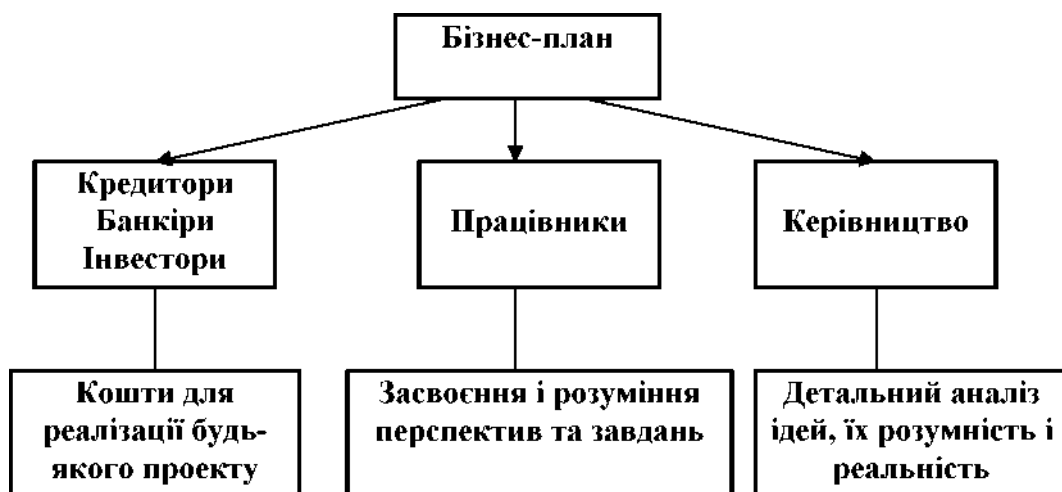


Рис.3.3. Користувачі бізнес-плану

Джерело: на підставі дослідження про користувачів бізнес-плану

Користувачами бізнес-плану виступають:

- а) Кредитори, банкіри, інвестори;
- б) Працівники підприємства;
- в) Керівництво.

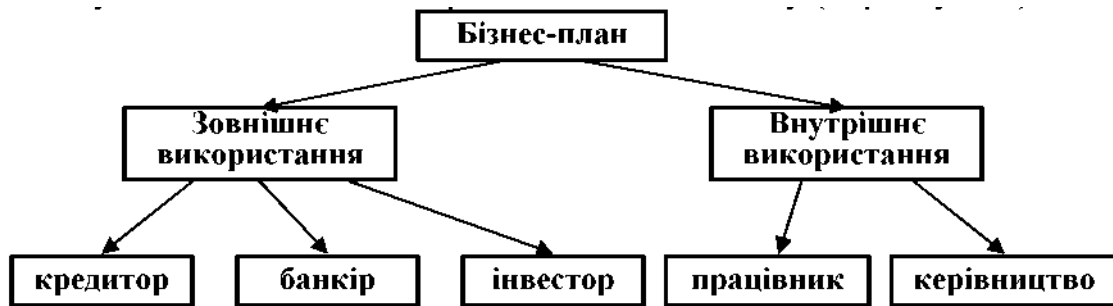


Рис.3.4.Види використання бізнес-плану

Джерело: на підставі дослідження про види бізнес-плану

Бізнес-план використовують за двома видами:

- а) Зовнішній-відносяться кредитор, банкiр і інвестор.
- б) Внутрішній-відноситься працівник підприємства і керівництво.

Під час складання проекту потрібно врахувати і конкурентоспроможність, тобто чи не буде бізнес-проект КП «Управління будинками» слабшим за бізнес-проект іншого комунального підприємства яке існує на території міста Буська.

Конкурентоспроможність визначитиметься за такими показниками:

- а) Якість наданих комунальних послуг;
- б) Рівень фінансової стійкості комунального підприємства
- в) Вартість послуг, які пропонує комунальне підприємство
- г) Асортимент послуг комунального підприємства

Висновки до розділу 3

Отже, в даному розділі було обґрунтовано для чого проект по оплаті житлово-комунальних послуг створюється , а саме:

- а) Визначення проблеми через яку потрібно створювати проект;
- б) Соціальні і економічні аспекти для вирішення проблеми у проектному способі;

в) Визначення груп проекту , тобто верстви населення, на які спрямовані результати проекту.

Також з'ясовано, що для успішного виконання даного проекту потрібно буде:

- Визначити цілі і задачі;
- Визначити потребу в ресурсах;
- Тривалість виконання роботи;
- Потрібно буде прийняти організаційні рішення;
- Дати оцінку реалізації проекту, оптимізацію по термінах виконання і критеріях якості;
- Підготувати необхідні документи;
- Затвердити бюджет і план;
- Надати план завдань виконавцям;
- Підготувати та затвердити звітну документацію для контролю;
- У простому, доступному вигляді надати для партнерів по бізнес-проекту інформації, що потрібно буде зробити з їх сторони.

РОЗДІЛ 4

СПЕЦІАЛЬНА ЧАСТИНА

Для виконання бізнес-процесу автоматизації оплати житлово-комунальних послуг з використанням електронно обчислювальної машини було використано безкоштовне програмне забезпечення ARIS Express.

Для ефективного підвищення роботи підприємства використовують моделювання бізнес-процесів, яке в свою чергу буде аналізувати та модернізувати бізнес-процеси підприємства в даному випадку КП «Уб».

Тому сьогодні, щоб змоделювати бізнес-процес використовують методологію ARIS ,що розшифровується як Architecture of Integrated Information System, відноситься до сімейства продуктів, що були розроблені в Німеччині компанією IDS Scheer AG. Це програма для планування та моделювання системи управління підприємством ,що відображає взаємодію між стратегічними цілями і бізнес- процесами підприємства. Її використовують як середовище для менеджерів і IT – експертів, що надає можливість їм займатись проблемами системами управління.

В продукті ARIS знаходиться функція за допомогою якої створюють сценарії для автоматизації створення різного роду аналітичних звітів, нормативних документів, нових моделей. В кожному сценарії може появлятися підпрограма, що буде запускатись на сервері ARIS. Сценарії завжди пишуться на спеціальній мові програмування, яка називається SAX Basic. Для того, щоб автоматизація формування того чи іншого звіту в ARIS пройшла успішно для цього потрібно сценарії оперувати даними які знаходяться в базі моделей і методом виокремлення виділити з неї конкретні об'єкти, і моделі.

Також існує така технологія як ARIS Script, що дозволяє в автоматичному режимі проводити:

- а) формування нормативних документів на підставі моделей ARIS (наприклад, паспорт процесу, регламент процесу);
- б) формування аналітичних звітів на підставі моделей ARIS;
- в) інтеграцію ARIS Toolset з іншими додатками і базами даних;

г) Формування бази моделей ARIS на підставі готових специфікацій.

За допомогою даних скриптів не може обійтись жоден проект з формалізації і оптимізації бізнес-діяльності підприємства.

ARIS користується великою популярністю в різних проектах по реінжинірингу і оптимізації бізнес-процесів, IT-проектах впровадження та експлуатації ERP-систем, де є відпрацьований інтеграційне рішення для SAP R / 3. Дане програмне забезпечення становить основу пакета Business Process Analysis Suite корпорації Oracle. В технічному плані ARIS досить простий для користування і більш глибокого вивчення, має зрозумілий інтерфейс який можна побачити на (рис.4.1.)

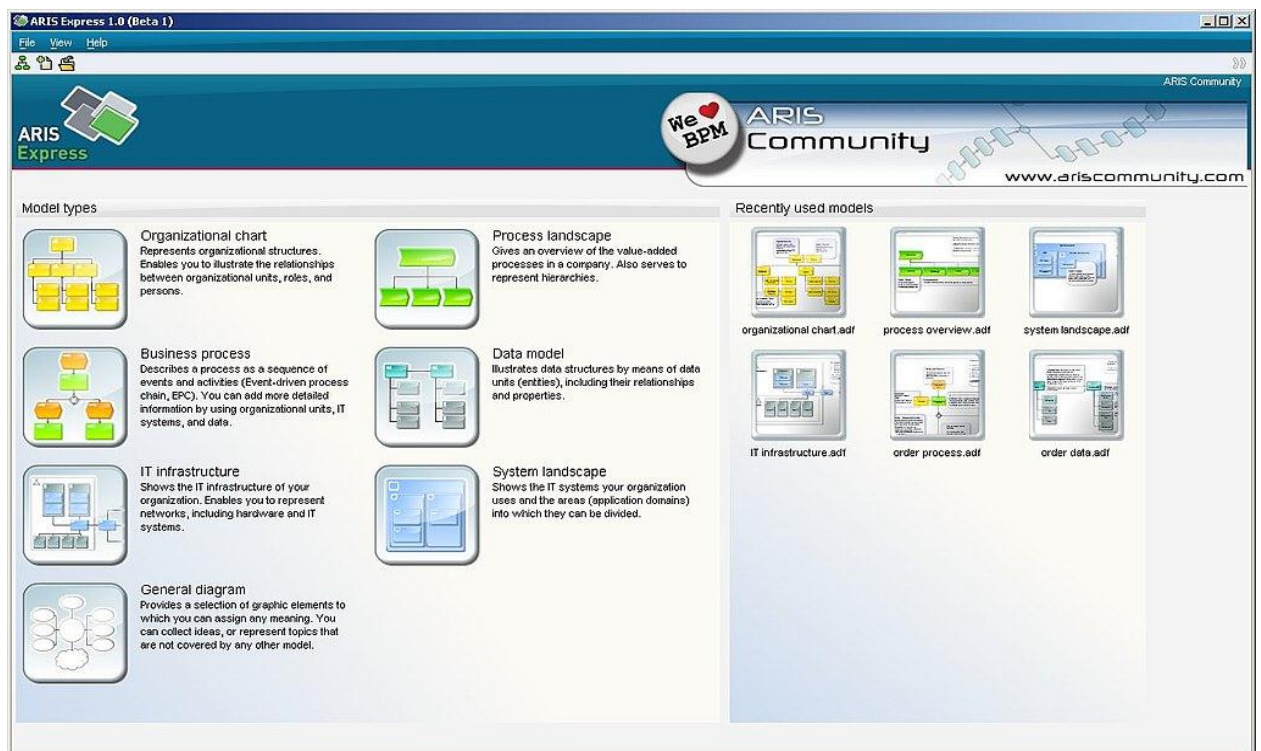


Рис.4.1.- Інтерфейс ARIS Express

Ще у ARIS висока графіка презентабельності, яка робить створені моделі досить зручними для представлення на підприємстві керівнику.

Після створення моделі її можна скопіювати і вставити в файли документів у вигляді малюнків.

Для моделювання даного процесу використовувались нотації, що за своєю суттю виконують роль допоміжних функцій, які потрібні для роботи в

ARIS, а в нашому випадку для моделювання бізнес-процесу на комунальному підприємстві. До даних нотацій входять event, activity, entity, data base, document, it system, risk, x or. Модель бізнес-процесу в нотації eEPC являє собою спрямований граф, що формується з подій, бізнес-функцій і операторів розгалуження.

Виконавці, документи і елементи прикладних комплексів є оточенням бізнес-функцій.

а) EVENT- це подія, що відображає результат виконання однієї функції і необхідність ініціації іншої функції;

б) ACTIVITY - це бізнес-функція або дія, що виконується для реалізації деякої операції, що виконується при появі заданого набору умов (подій) і спрямоване на отримання певного результату;

в) ENTITY - це сутність (Технічний ресурс (верстат, обладнання), за допомогою якого виконується певна функція; Ресурс-матеріал, який використовується в перебігу процесу або будь-які інші реальні або абстрактні речі, що представляють інтерес в рамках завдання)

г) DATA BASE - це сховище даних, база даних;

д) DOCUMENT - це документ;

е) IT SYSTEM - це система ІТ;

ж) RISK - це Ризик;

з) X OR – оператор виключення або.

На основі даної програми і було створено модель бізнес-процесу автоматизації на підприємстві КП «Управління будинками» (рис.4.2.) який описано в розділі 3 (проекування системи електронних послуг на КП «Управління будинками»).

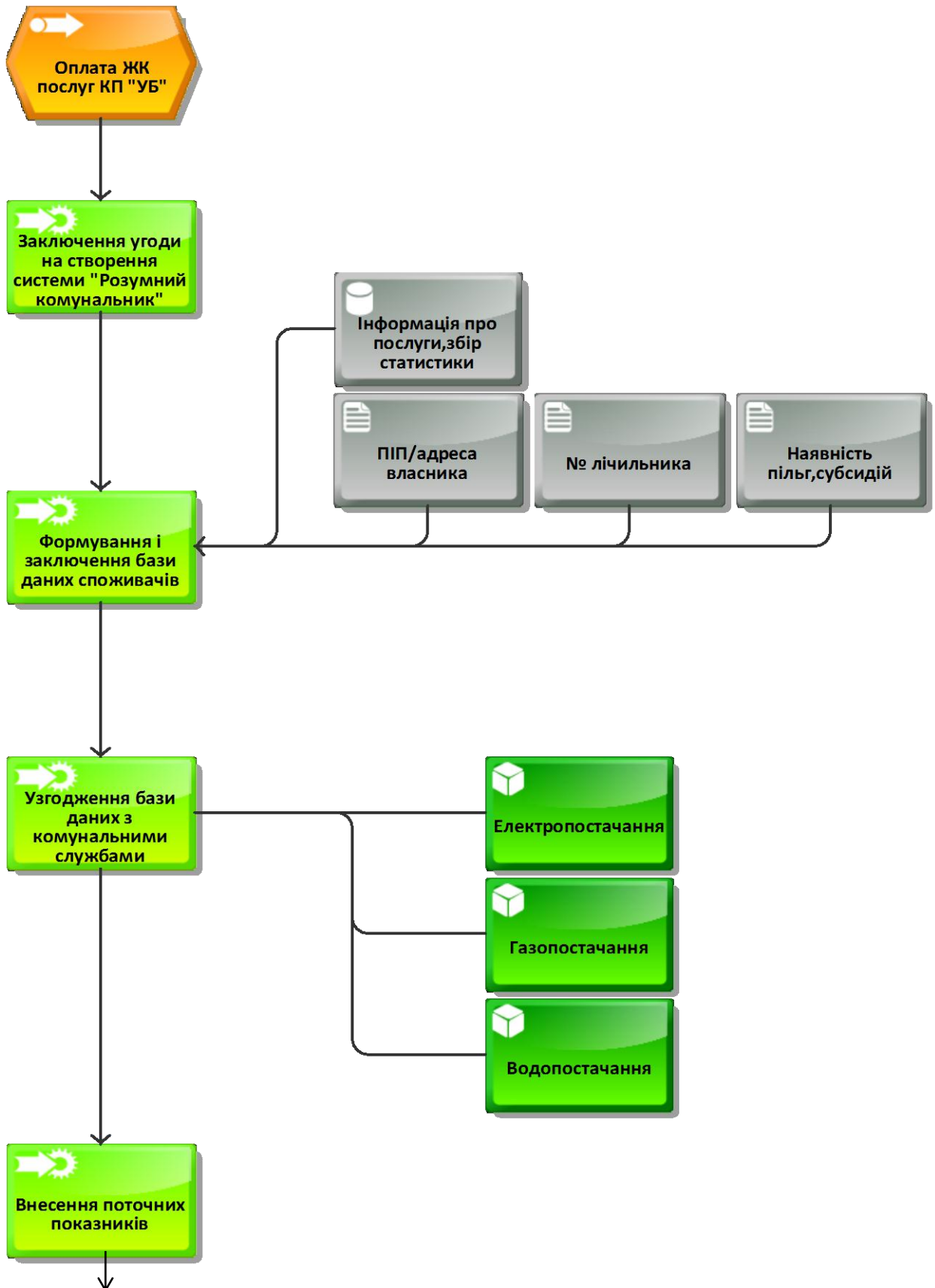
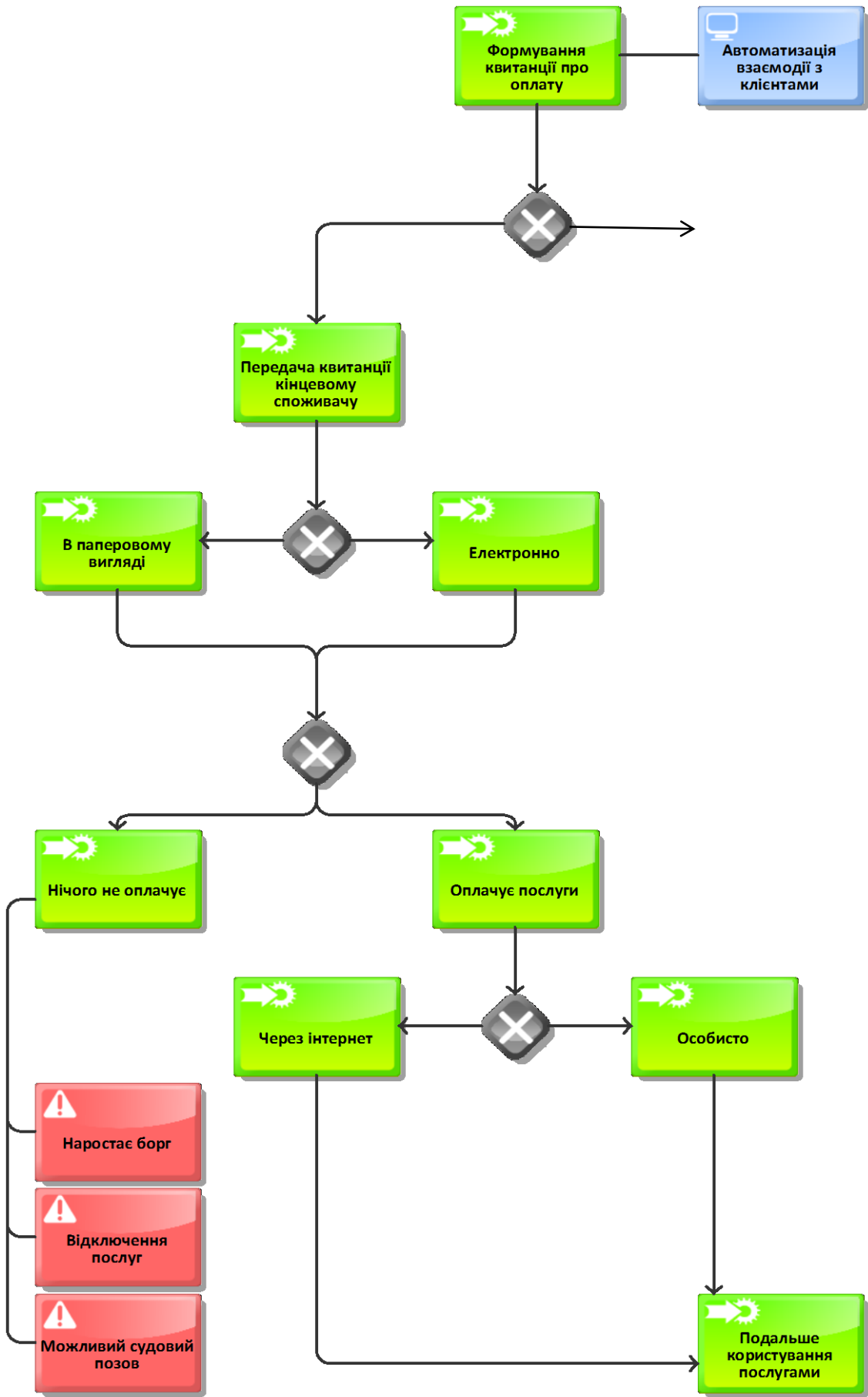


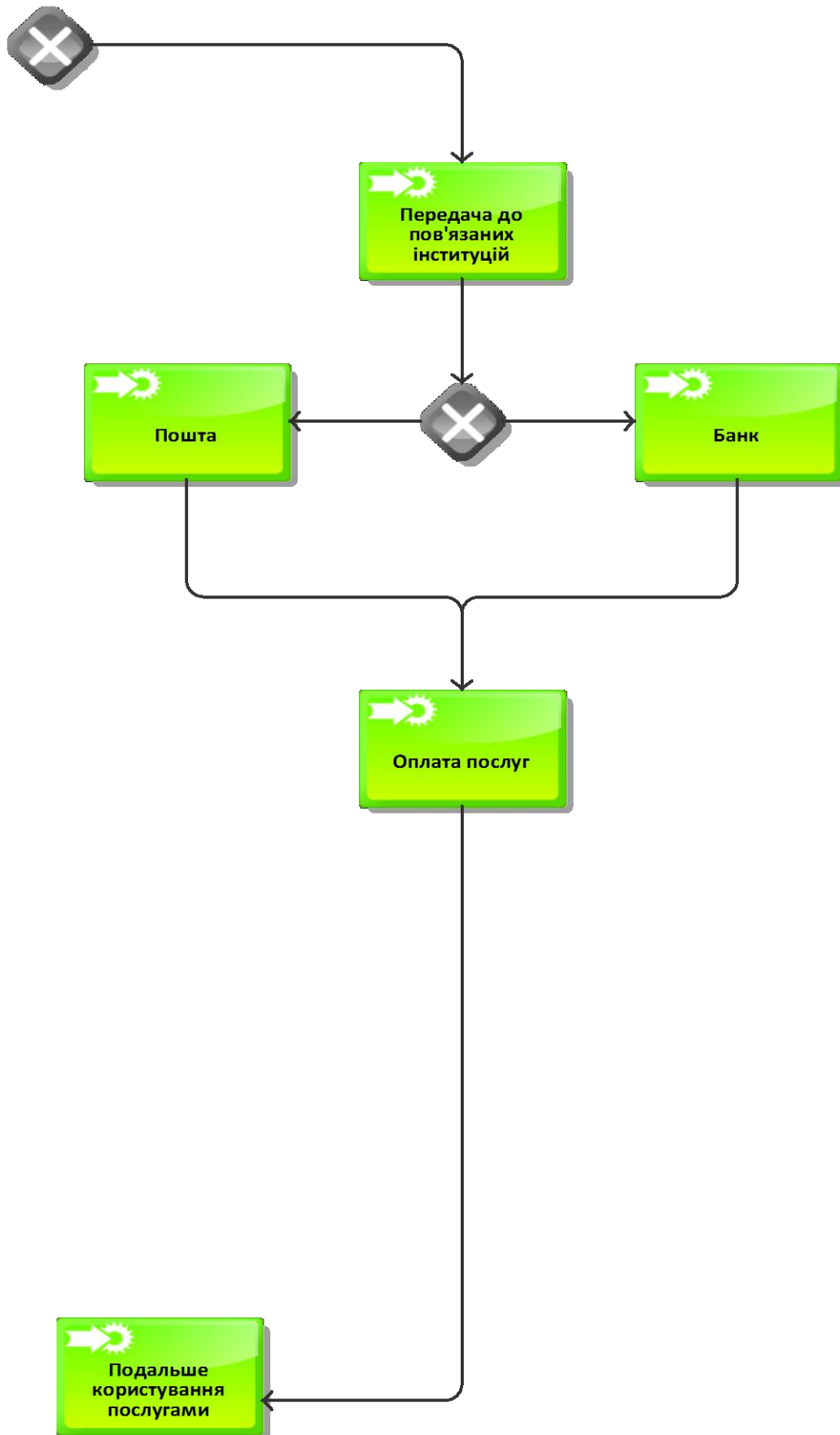
Рис.4.2.- Автоматизація бізнес-процесу оплати комунальних послуг[власна розробка]

Джерело: власне дослідження

Продовження бізнес-процесу



Продовження бізнес процесу



Також нище наведені скріншоти (рис.4.3.), (рис.4.4.), (рис.4.5.), (рис.4.6.), які розділені на чотири частини.

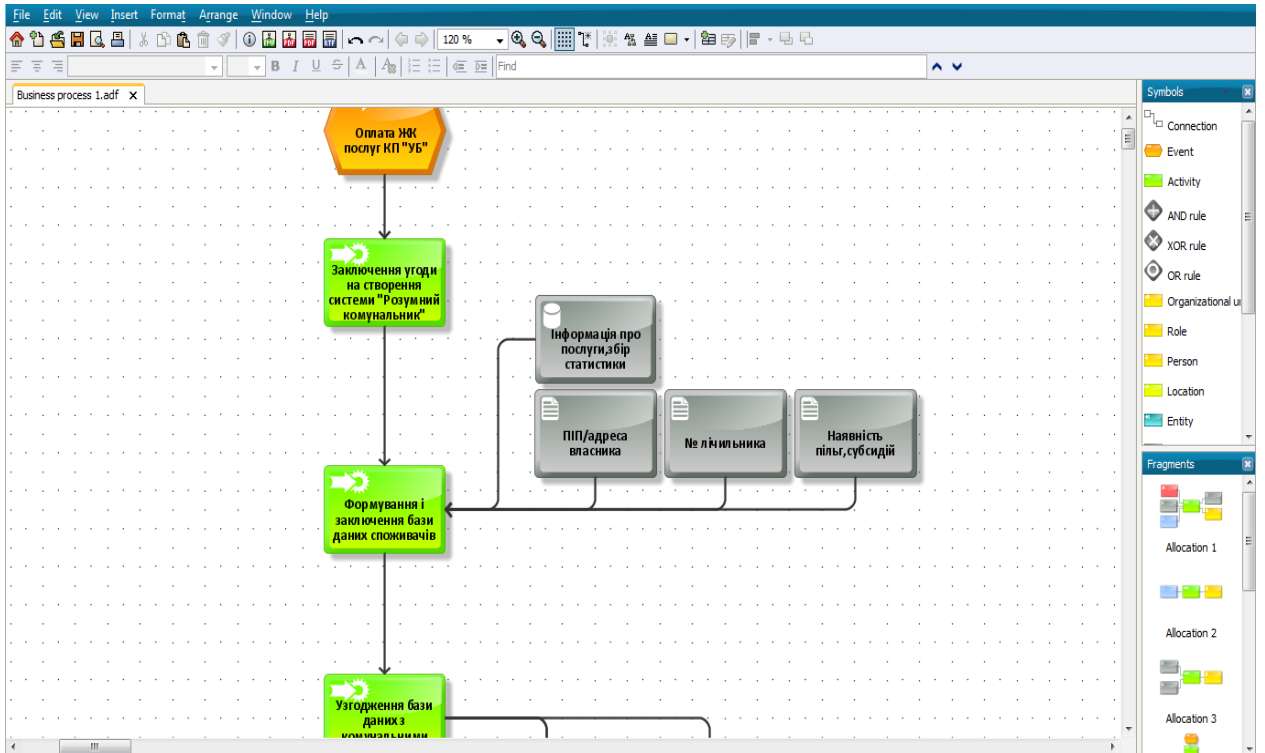


Рис.4.3.- Перша частина скріншота створеного бізнес-процесу

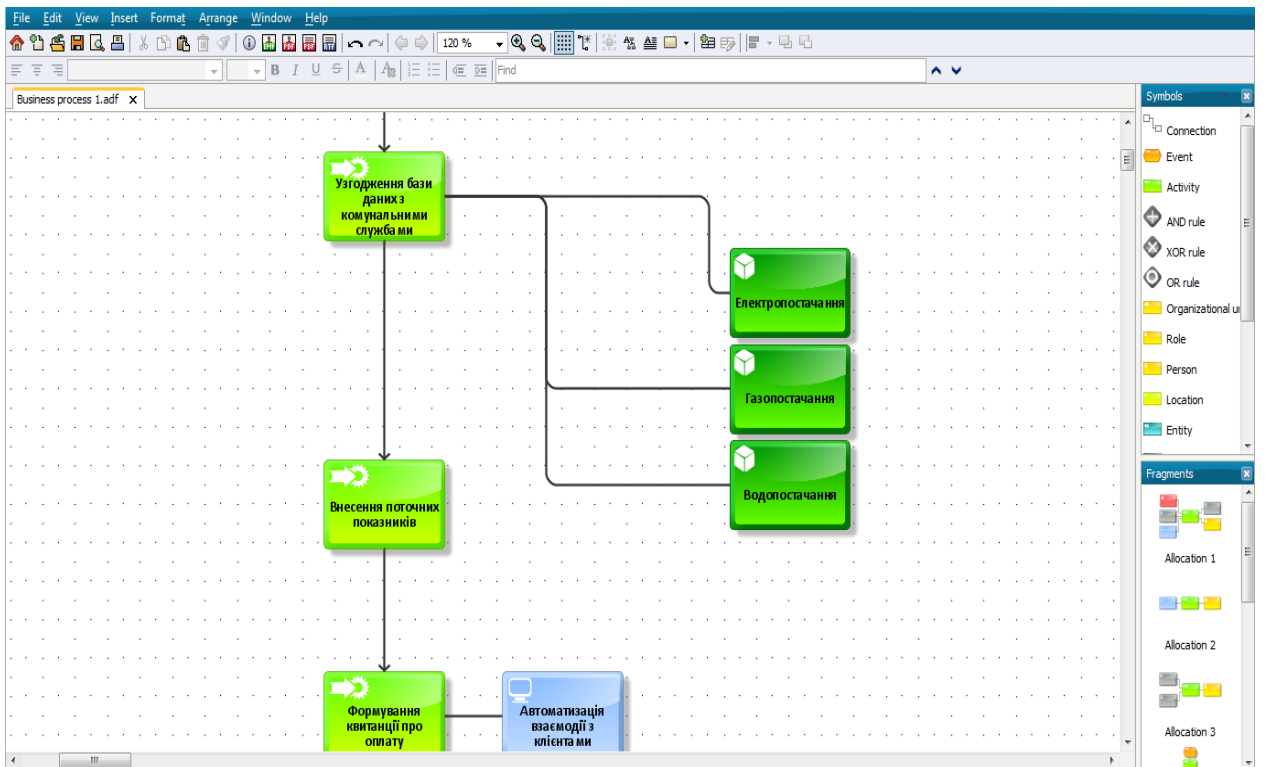


Рис.4.4.- Друга частина скріншота створеного бізнес-процесу

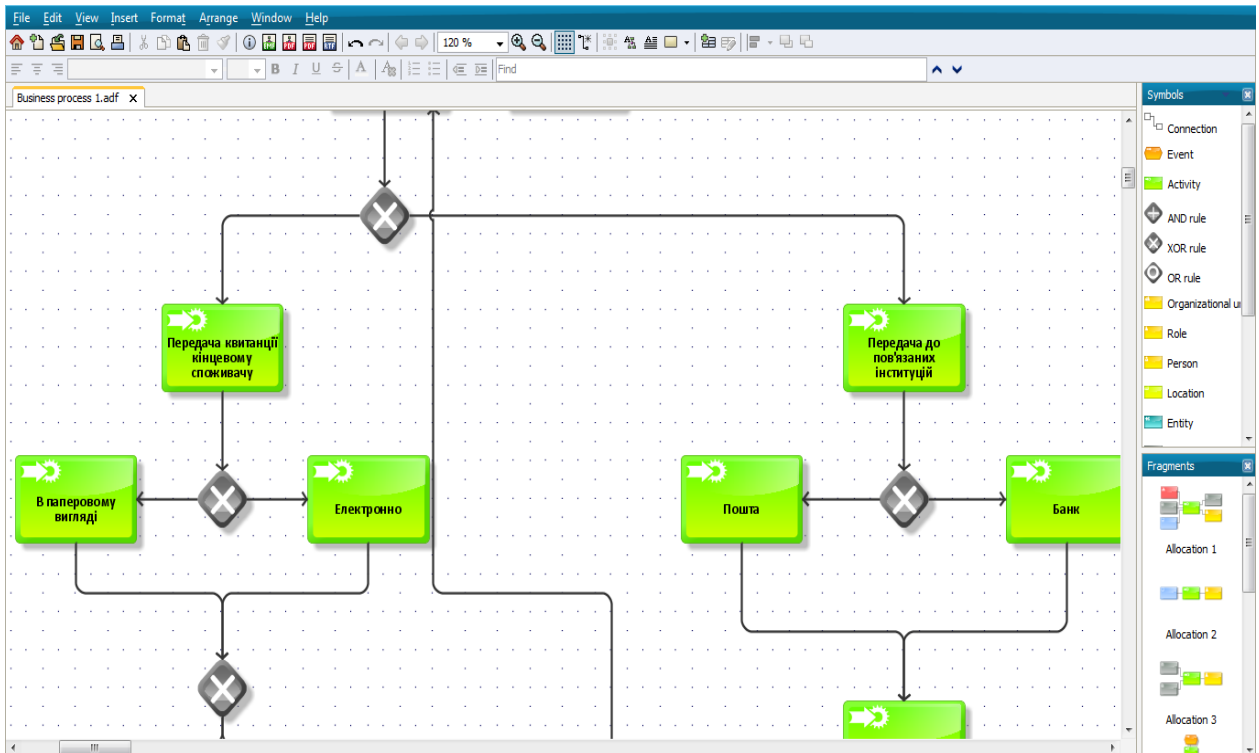


Рис.4.5.- Третя частина скріншота створеного бізнес-процесу

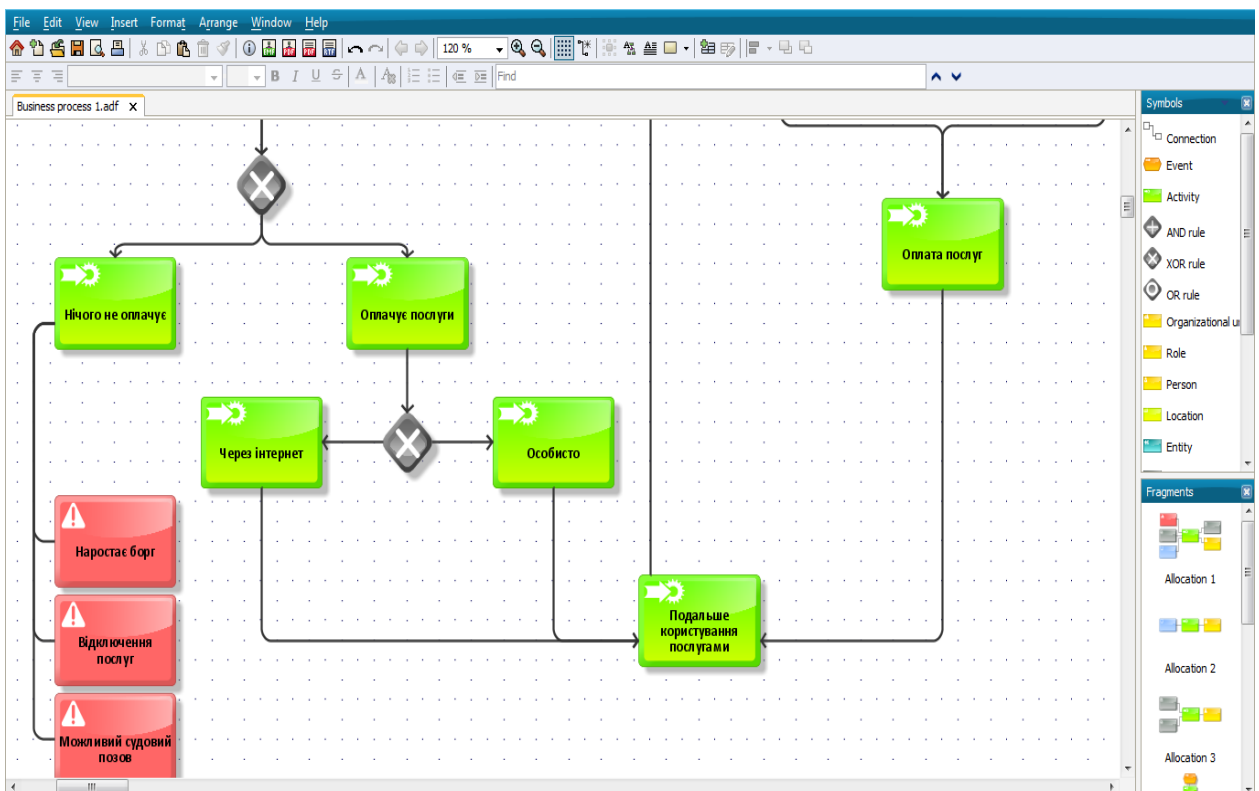


Рис.4.6.- Четверта частина скріншота створеного бізнес-процесу

На даних скріншотах показано інтерфейс програмного забезпечення ARIS Express, вгорі знаходиться панель інструментів, зліва в рядок розставлені нотації за допомогою яких виконувалась робота і саме моделювання даного

бізнес процесу, також під нотація знаходяться моделі для більш простішого використання програмного продукту. Виходячи з цього можна переконатись у ефективності і якості даної системи.

Висновки до розділу 4

В даному розділі було наведено один з методів моделювання бізнес-процесів. Розроблено модель бізнес-процесу оплати житлово- комунальних послуг на комунальному підприємстві «Управління будинками».за допомогою ARIS Express. Запровадження даної моделі дає змогу підприємству підвищити свою ефективність.

Також було розглянуто програмне забезпечення ARIS Express, якими функціями і можливостями володіє дана програма, і за допомогою яких функцій та способів можна моделювати різні бізнес-процеси на підприємстві.

РОЗДІЛ 5

ОБҐРУНТУВАННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ

Для ефективного функціонування підприємства потрібне його забезпечення. Якщо ж підприємство не зможе виконувати функцій задля яких було створено, то діяльність його вважатиметься безрезультатною. Щоб запобігти даній проблемі потрібне розуміння того наскільки і від чого ефективність цього підприємства залежить. Щоб правильно обрати стратегію виробництва і забезпечувати населення послугами на ньому створюють або оновлюють вже існуючі бізнес-проекти.

Створенню або оновленню будь-якого бізнес-проекту завжди передують його економічне обґрунтування.

Широке коло питань і методів їх вирішення, пов'язаних з оцінкою ефективності проектів, висвітлюється у працях таких відомих вчених-економістів як: І. Бакушевич, Г. Бірмана, І. Бланка, В. Бочарова, А. Бистрякова, П. Віленського, Л. Гітмана, А. Гойка, В. Гриньової, М. Джонка, А. Загороднього, В. Захарченко, А. Ідрисова, А. Марголіна, А. Маршалла, І. Мейо, А. Мертенса, Ю. Несветаєва, А. Пересади, В. Пономаренка, К. Рейлі, В. Федоренка, Р. Холта, В. Царьова, Д. Черваньова, Є. Четиркіна, В. Шеремета, У. Шарпа, Є. Шилова, С. Шміта і ін.

Тому для проведення більш глибоких і обґрунтованих досліджень з тематики пов'язаної з інвестиціями, яка є надзвичайно важливою для України, також вивчення кола проблем щодо оцінки ефективності (Рис.5.1.) не можна вважати завершеним через те, що є багаторазова зміна умов інвестування.

Виходячи з цього даний факт дає:

- а) підтвердження необхідності здійснювати подальші дослідження підходів,
- б) управління процесом інвестування підприємств з метою визначання інвестиційно корисних та привабливих об'єктів реальних капіталовкладень,
- в) розробляти механізми групування й формування пакета реальних інвестицій за переважними критеріями які потрібні інвесторам;

г) оцінювати ефективність підприємства з метою забезпечення його конкурентоздатності;

д) забезпечити підприємство різного роду технічними новинками для продуктивної, ефективної роботи.

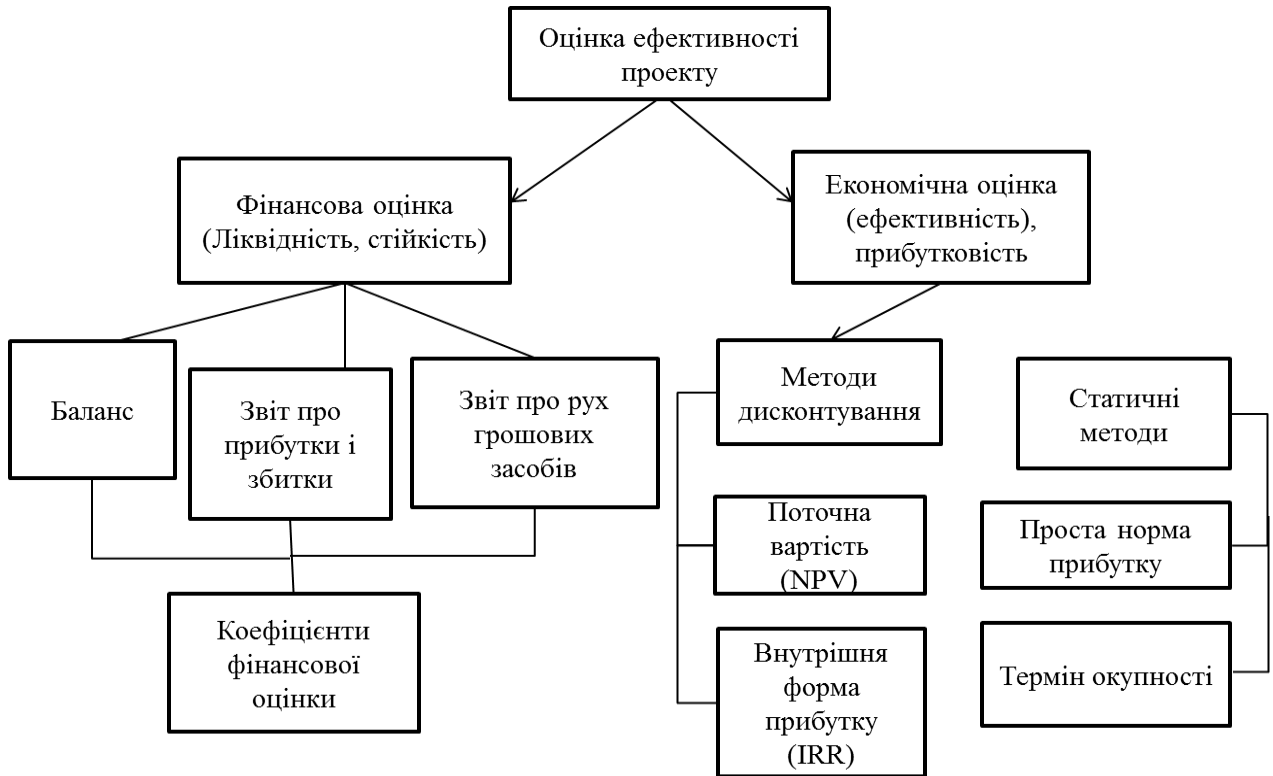


Рис.5.1. Оцінка ефективності створення проекту

Джерело: на підставі опрацювання оцінки ефективності проекту

Отже, щоб визначити точний показник для визначення обґрунтування економічної ефективності створеного бізнес-проекту потрібно визначити його складові, а саме (Рис.5.2.):

1. Вкладення фінансових коштів в проект.

Без даного вкладення бізнес-проект не зможе здійснитись. Також під час дії бізнес-проекту фінанси, що були в нього вкладені зможуть повертатись, але капітал має залишитись у замовника у такому вигляді й розмірі як він був на початку.

2. Грошові потоки, які будуть називати дисконтовані або недисконтовані доходи.

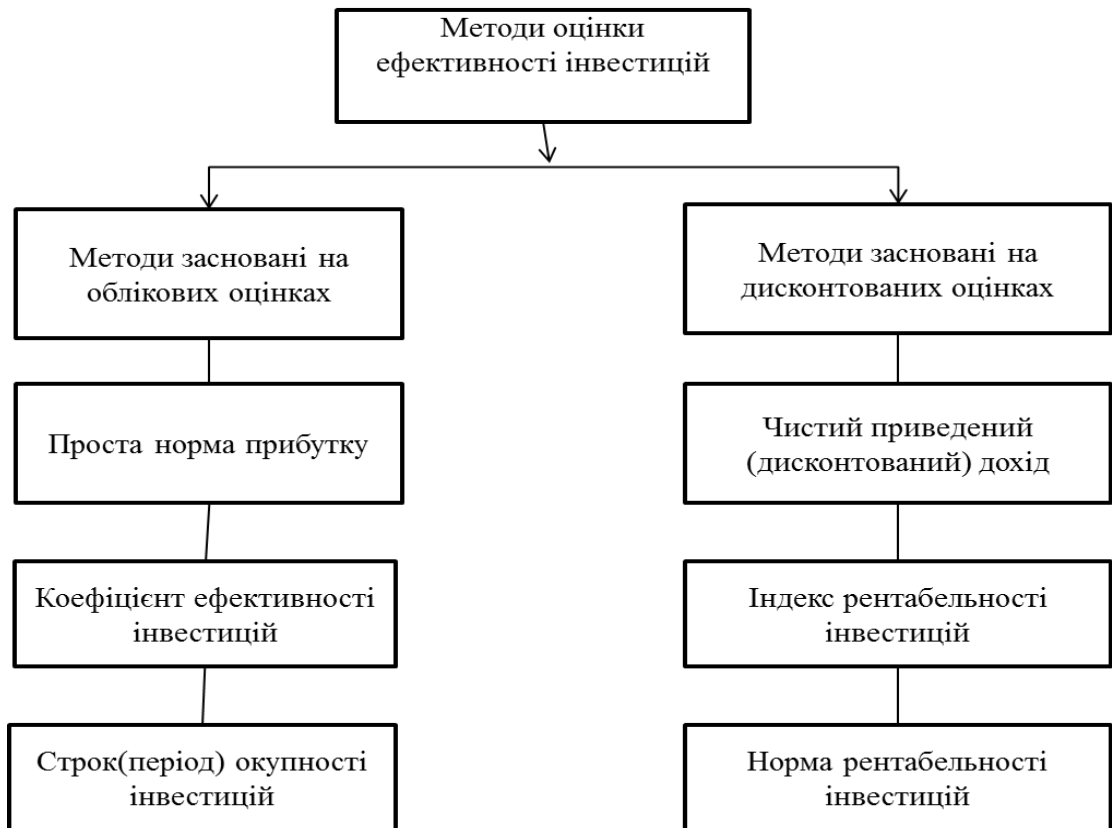


Рис.5.2.Методи оцінки ефективності вкладення інвестицій

Джерело: на підставі опрацювання видів методів оцінки ефективності інвестицій

3. Чисту теперішню вартість проекту або як з оригіналу Net Present Value (NPV) на сьогодні є найвідомішим і найуживанішим критерій.

Для того щоб розрахувати чисту теперішню вартість потрібно це зробити за формулами:

$$NPV = \sum_{i=1}^n \frac{B_t - C_t}{(1+i)^t}, \quad (5.1.)$$

Або

$$NPV = \sum_{i=1}^n \frac{B_t}{(1+i)^t} - \sum_{i=1}^n \frac{C_t}{(1+i)^t}, \quad (5.2.)$$

Де, B_t – досягнення t-часу;

C_t – витрати на t -час;

i – відсоткова ставка;

n – визначення часу .

До недоліку NPV можна віднести не здатність виконувати прогнозування витрати фінансів на бізнес-проект.

Також формула, яка використовується для визначення «*Internal Rate of Return (IRR)*» при способі наближеному до NPV , а саме:

$$\sum_{i=1}^n \frac{B_t - C_t}{(1+i)^t} = 0, \quad (5.3.)$$

Для визначення IRR використовують:

$$IRR = A + \frac{a(B-A)}{(a-b)}, \quad (5.4.)$$

Де, A – величина ставки NPV – позитивна;

B – величина ставки NPV – негативна;

a – величина позитивної NPV ,

Під час того, як ми будемо використовувати IRR можуть виникнути певні труднощі у вигляді:

а) Відсутності способів надання оцінки IRR бізнес-проектів, де існує заміна NPV декілька раз;

б) IRR не завжди може підставлятись з NPV ;

в) IRR не можна застосовувати під час виконання іншого бізнес-проекту через різницю в його розробці.

г) Коефіцієнт вигід/витрат – *Benefit/Cost Ratio (BCR)*.

Для того щоб визначити коефіцієнт між досягненнями і витратами бізнес-проекту визначимо формулу BCR , а саме:

$$BCR = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{B_t}{(1+i)^t}}{C} \frac{\sum_{i=1}^n C}{(1+i)^t}, \quad (5.5.)$$

BCR має такі недоліки:

- д) Надає не правильне порядок розміщення важливих процесів;
- е) Не можна використовувати при бізнес-проектах, які можуть взаємодіяти між собою;
- ж) Не можливо визначити *NV*.

BCR використовує такі розрахунки

- а) При жорстких обмеженнях на капітал, на відміну від обмежень як по капіталу, так і по поточних витратах:

$$BCR = (B - ПВ)/КВ, \quad (5.6.)$$

де, ПВ – поточні витрати;

КВ – капітальні витрати.

За наявності дефіцитних або унікальних ресурсів:

$$BCR = \frac{B-C}{R}, \quad (5.7.)$$

де, *R* – вартість дефіцитних ресурсів.

Прикладом дефіцитних ресурсів може бути іноземна валюта.

Індекс прибутковості – *Profitability Index* (PI) є відношенням суми наведених ефектів (різниця вигід і поточних витрат) до величини інвестицій:

$$PI = \frac{1}{K} \sum_{i=1}^n \frac{B_i - C_i}{(1+i)^i}, \quad (5.8.)$$

PI тісно пов'язаний з NPV. Якщо NPV позитивна, то й $PI > 1$, і навпаки, якщо $PI > 1$, проект ефективний, якщо $PI < 1$ – неефективний.

Розрахунок основних фінансових показників для обґрунтування доцільності проекту представлено в (табл. 5.1).

Таблиці 5.1.

Обґрунтування економічної ефективності

Показник	2019	2020	2021
1. Загальна сума вкладена в бізнес-проект, тис. грн.	25,0		
2. Виручка від реалізації, тис. грн.	-	15,0	21,0
3. Витрати на експлуатацію проекту, тис. грн.	-	5,0	8,0
4. Сплата боргів, тис. грн.	-	1,0	3,0
5. Очікувана ставка, %	-	2,0	2,0
6. Грошові потоки, тис. грн.	-	3,0	7,79
7. Очікувані грошові надходження, тис. грн.	-	12,33	18,67
8. Очікувані грошові надходження від початку реалізації бізнес-проекту, тис. грн.	-	6,0	10,3
9. Очікуваний прибуток за відсотковою ставкою 40%.	-	7,0	9,8
10. Очікувані результати, тис. грн.	-	9,2	12,6
11. Очікувані витрати, тис. грн.	-	8,3	8,8

Джерело: розрахунки на підставі даних з підприємства

Загальна сума вкладених коштів, які вкладені в бізнес-проект будуть становити 25 тис. грн.

Очікувані у 2019-2021 роках находження на основі NPV становитимуть 31 тис. грн.

NPV становитиме $31-25=6$ тис. грн. Оскільки, $NPV > 0$, тому бізнес-проект «оплати житлово-комунальних послуг» є вигідним для КП «Управління будинками»

Щоб розрахувати терміни для розрахунку окупності бізнес-проекту буде запропоновано таку формулу:

$$TO = (t_o - 1) + \frac{CI - \sum PV(t_{o-1})}{PV_{t_o}}, \quad (5.9.)$$

де t_o - номер першого року, у якому $\sum PV \geq CI$

CI – сума інвестицій у проект, тис. грн.

PV – дисконтовані грошові потоки, тис. грн.

Виходячи з вище перелічених даних,

$$TO = (2 - 1) + \frac{25,0 - 7,0}{18,67} = 2,4 \text{ роки}, \quad (5.10)$$

Індекс прибутковості. $31/25=1,24$. Отже, $PI > 0$ і тому проект є ефективним.

Витрати даного проекту були сплановані так щоб могли задовільнити потреби у необхідних ресурсах:

- Заробітну плату працівників, які займались проектом;
- На оплату контрактних послуг;
- Витрати на тренінги даного проекту з метою оволодіння знанням, як даною послугою користуватись;
- Затратились кошти і на рекламу, куди входило: оголошення на радіостанції, рекламні буклети та оголошення в інтернет мережі на сайті міста.

Під час складання бюджету було дотримано такої динаміки, щоб він був виконаний у відповідності до фінансових обмежень (Рис. 5.3.)

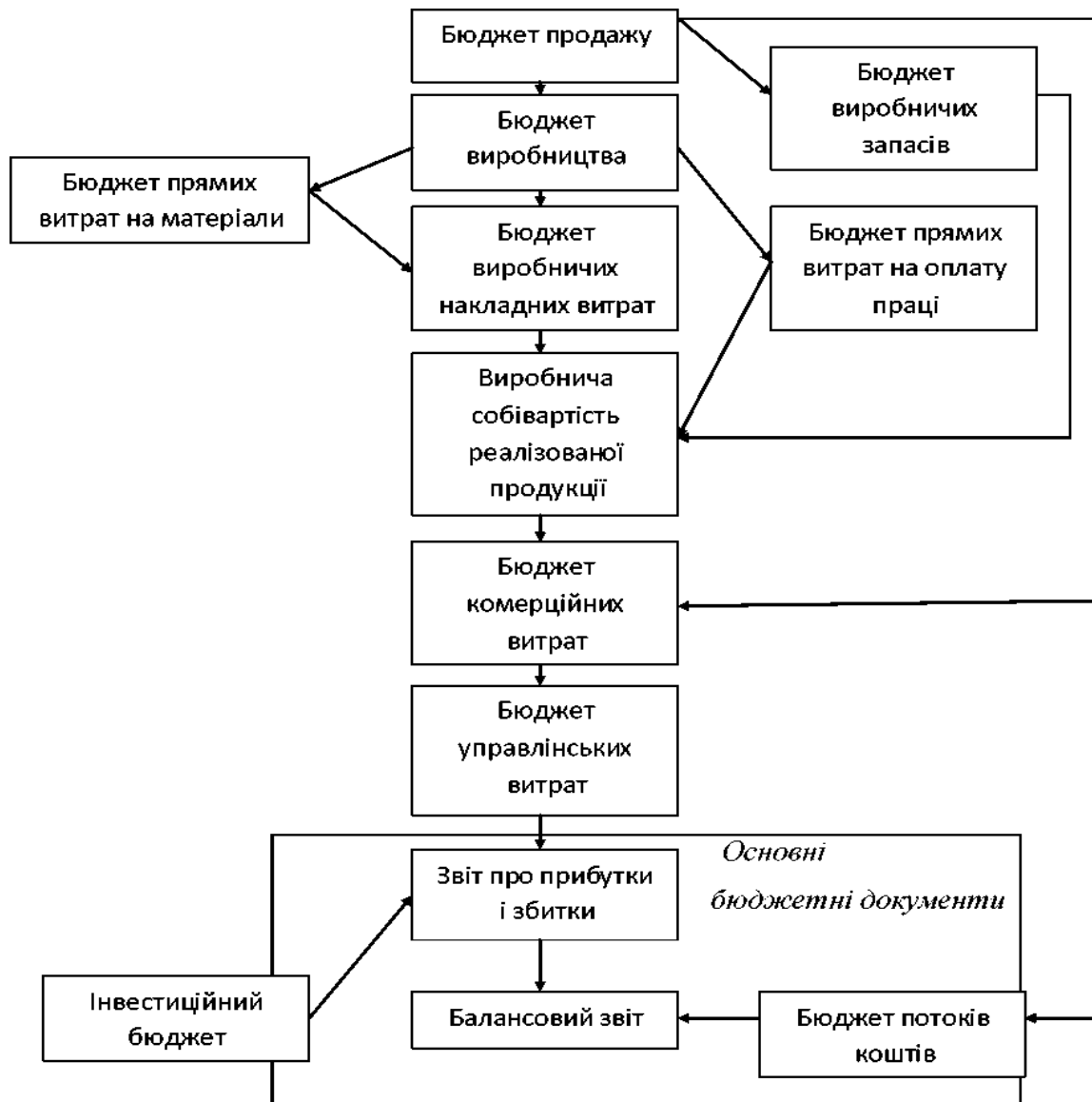


Рис. 5.3. Динаміка бюджету бізнес-проекту

Джерело: опрацювання на основі дослідження динаміки бюджету

- Заробітну плату працівників, які займались проектом;
- На оплату контрактних послуг;
- Витрати на тренінги даного проекту з метою оволодіння знанням, як даною послугою користуватись;
- Затрачено кошти і на рекламу, куди входило: оголошення на радіостанції, рекламні буклети та оголошення в інтернет мережі на сайті міста.

Висновки до розділу 5

В результаті проведеного обґрунтування економічної ефективності для створення бізнес-проекту на комунальному підприємстві, було проаналізовано загальну суму грошових вкладень, яка піде на його реалізацію (25 тис. грн.), очікувані надходження протягом 2020-2021 років становитимуть 31 тис. грн. Індекс прибутковості проекту «Розумний комунальник» комунального підприємства «Управління будинками» становить 1.24, проект окупиться за 2 роки і 4 місяці, що підтверджує його ефективність.

Розділ 6

Охорона праці і безпека в надзвичайних ситуаціях

Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях є однією з важливих умов функціонування комунального підприємства. Під час прийому на роботу працівникам проводять інструктаж з охорони праці та техніки безпеки задля кращої продуктивності працівників та їх безпеки які за належних умов праці можуть почувати себе в надійності та бути впевненими в безпеці.

6.1. Охорона праці комунального підприємства КП «Управління будинками»

Згідно з Законом України "Про охорону праці"[5] відділ охорони праці забезпечує виконання правових, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних, соціально-економічних і лікувально-профілактичних заходів, спрямованих на запобігання нещасних випадків, професійних захворювань і аварій у процесі праці.

На підприємстві «Управління будинками» міста Буськ працює менше 20 осіб, а саме 14. В організації згідно з законом «Про охорону праці» роботодавець:

- створив на робочому місці умови праці відповідно до вимог нормативно-правових актів, а також забезпечив додержання прав працівників, гарантованих законодавством про охорону праці;
- створив відповідні служби і призначив посадову особу, яка забезпечила вирішення конкретних питань охорони праці, затвердив інструкції про їх обов'язки, права та відповідальність за виконання покладених на них функцій;
- розробив за участю профспілок і реалізував комплексні заходи для досягнення встановлених нормативів з охорони праці, впровадив прогресивні технології, позитивний досвід з охорони праці тощо;

- забезпечив усунення причин, що призводять до нещасних випадків, професійних захворювань, і виконання профілактичних заходів, визначених комісіями з підсумками розслідування цих подій;

- організував проведення досліджень умов праці, атестації робочих місць на відповідність нормативним актам про охорону праці;

- розробив і затвердив положення, інструкції та інші нормативно-правові акти з охорони праці, що діють у межах підприємства, та безплатно забезпечує ними працівників.

Також на підприємстві працівники мають такі права і обов'язки як:

- кожен працівник має право на належні, безпечні і здорові умови праці;

- якщо за роботу в таких умовах згідно з чинним законодавством передбачені пільги і компенсації, то працівник повинен бути проінформований про це та ознайомлений з порядком їх надання;

- якщо під час виконання дорученої роботи створилася виробнича ситуація, небезпечна для життя чи здоров'я працівника або для людей, які його оточують, він має право відмовитися від роботи;

- основні обов'язки працівників щодо виконання вимог з охорони праці полягають у необхідності знання та дотримання вимог нормативно-правових актів з охорони праці, що стосуються їхньої роботи, правил поведінки з устаткуванням, додержання правил трудового розпорядку;

- Якщо умови роботи суперечать інструкції з охорони праці, а також , якщо не пройшов інструктажу з охорони праці, то роботу не повинен починати;

- якщо працівник не виконує вимог нормативно-правових актів з охорони праці до нього використовують дисциплінарні або адміністративні стягнення.

Дане комунальне підприємство відповідно до Державних санітарних норм та правил «Гігієнічна класифікація праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу» відноситься до другого класу, тобто має допустимі умови праці, які характеризуються рівнями факторів виробничого середовища і трудового процесу, які не перевищують встановлених

гігієнічних нормативів (якщо можливі зміни функціонального стану організму відновлюються за час регламентованого відпочинку або до початку наступної зміни) та не повинні чинити несприятливого впливу на стан здоров'я працівників та їх нащадків в найближчому і віддаленому періодах.

Роботи за важкістю на основі загальних енерговитрат підрозділяються на 3 категорії (згідно ДСН 3.3.6.042-99 «Санітарні норми мікроклімату виробничих приміщень») [5].

На КП «Уб» за характером роботи можна поділити на 2 категорії, роботи середньої важкості і роботи важкі. Тому що там виконуються як сидяча робота, так пов'язана з ходінням, також можуть супроводжуватись деякими фізичними та помірними навантаженнями.

За ступенем безпеки підприємство відноситься до роботи з підвищеною небезпекою, де використовується бензокоси для підстригання трави або інших рослин, бензопили для зрізання дерев, використання верстатів.

6.2. Покращення охорони праці

Одними з важливих заходів щодо покращення умов охорони праці на підприємстві було б:

- Розроблення ефективної кадрової політики;
- Підвищення кваліфікаційного рівня працівників;
- Потрібно сформувати позитивний морально-психологічний клімат в колективі, який допоможе ефективніше працювати;
- Покращити облаштування робочого місця;
- Координація і контроль виконання намічених кадрових заходів.
- Підвищити рівень автоматизації процесів;
- Використовувати більш сучасну техніку;
- Оптимізувати темп роботи;
- Чергування робіт, що вимагають участі різних аналізаторів (слуху, зору, дотику й ін.);

- Чергування робіт, що вимагають переважно розумових навантажень із роботами фізичними;
- Чергування робіт різної складності й інтенсивності;
- Оптимізація режимів праці й відпочинку;
- Ритмізація праці (робота із графіка зі зниженої на 10-15% навантаженням у першій і останній години робочої зміни);
- Для покращення умов освітлення повинна встановитись з урахуванням трудового процесу;
- Можливе встановлення штучних іонізаторів.

Слід зазначити, що в практиці вітчизняних підприємств варто використовувати таку багатоваріантність заходів щодо підвищення ефективності кадрового менеджменту та подолання проблем, пов'язаних з побудовою системи кадрового менеджменту на підприємстві. Подальші наукові розробки, апробація цих пропозицій дадуть змогу визначити пріоритетність впровадження окремих підходів[31, с. 112-114].

6.3. Проведення оцінки стійкості роботи КП «Управління будинками» до впливу уражаючих факторів техногенного характеру

Забезпечення техногенної безпеки на комунальному підприємстві, оснащених системою електронних послуг здійснюється шляхом проведення комплексу заходів щодо запобігання можливих надзвичайних ситуацій(далі НС).

Запобігання ризиків НС проводиться шляхом зниження ризиків виникнення (відвернення) та пом'якшення наслідків (зменшення втрат та збитків) за такими напрямками:

- моніторинг і прогнозування НС;
- раціональне розміщення сил та засобів на території з урахуванням природної і техногенної безпеки;

- відвернення, у межах можливого, деяких несприятливих і небезпечних природних явищ та процесів шляхом систематичного зниження накопиченого руйнівного потенціалу;

- відвернення аварій і техногенних катастроф шляхом підвищення технологічної безпеки виробничих процесів та експлуатаційної надійності обладнання;

- розробка і здійснення інженерно-технічних заходів, спрямованих на усунення джерел НС, пом'якшення їх наслідків, захист населення і матеріальних засобів;

- підготовка об'єктів економіки і систем життєзабезпечення населення до роботи в умовах НС;

- декларування промислової безпеки;

- ліцензування діяльності ОПН;

- страхування відповідальності за завдану шкоду внаслідок експлуатації ОПН;

- проведення державної експертизи у сфері запобігання НС;

- державний нагляд і контроль з питань природної і техногенної безпеки;

- інформування населення про потенційні природні та техногенні загрози на підвідомчій території, де воно проживає;

- підготовка населення у сфері захисту від НС.

Кожен напрям реалізується шляхом планування і виконання відповідних заходів.

Вивчення можливих надзвичайних ситуацій, характерних для даної місцевості, дозволяє диференційовано і найбільш спрямовано підходити до розробки та здійснення заходів, які можуть запобігти або пом'якшити наслідки аварій, катастроф та стихійного лиха.

Під стійкістю роботи КП розуміють його здатність в умовах надзвичайних ситуацій надавати послуги населенню та належної якості, а при отриманні слабких і середніх руйнувань, при пожежах, повенях,

зараженні місцевості, а також, при порушенні зв'язків по кооперації і постачанню відновлювати роботу в мінімальні терміни.

КП «УБ» не виробляє матеріальні цінності, оскільки його надійність визначається здатністю виконувати свої функції в умовах надзвичайних ситуацій.

На стійкість роботи КП впливають такі фактори :

- захищеність робітників та службовців від уражаючих факторів надзвичайних ситуацій:
- здатність інженерно-технічного комплексу КП (будівель, споруд, обладнання та комунально-енергетичних систем) протистояти руйнуючій дії уражаючих факторів аварій, катастроф, стихійного лиха та сучасної зброї;
- надійність постачання об'єкта електроенергією, водою, паливом і комплектуючими;
- підготовленість КП до проведення аварійно-рятувальних та відбудовних робіт;
- оперативність управління роботою та здійсненням заходів ЦЗ в надзвичайних ситуаціях.

Способами підвищення стійкості (надійності) роботи КП в умовах надзвичайних ситуацій є:

- нагромадження фонду захисних споруд ЦЗ і засобів індивідуального захисту та їх належне утримання;
- розширення шляхів сполучення і розвиток всіх видів транспорту;
- підсилення і дублювання енергетичних потужностей;
- кооперація з іншими КП ОТГ;
- створення матеріально-технічних резервів;
- підтримання сил ЦЗ в постійній готовності.

Дані фактори визначають основні шляхи підвищення стійкості роботи комунальних підприємств в умовах надзвичайних ситуацій [4]:

- забезпечення надійного захисту робітників і службовців від уражаючих чинників в надзвичайних ситуаціях;

- захист основних виробничих фондів від руйнуючого впливу аварій, катастроф, стихійного лиха і засобів ураження;
- забезпечення стійкого постачання всім необхідним для забезпечення діяльності;
- підготовка до відновлення порушеного виробництва;
- підвищення надійності, оперативності і управління цивільним захистом.

6.4. Організація та проведення рятувальних та інших невідкладних робіт на об'єктах економіки в осередках ураження

Під поняттям рятувальних та інших невідкладних робіт розуміють усунення безпосередньої загрози життю чи здоров'ю людей, відновлення життєзабезпечення, значне запобігання матеріальним збиткам.

До рятувальних робіт відносять:

- розвідка маршруту руху сил, визначення обсягу та ступеня руйнувань, розмірів зон зараження, швидкості і напрямку розповсюдження зараженої хмари чи пожежі;
- локалізація та гасіння пожеж на маршруті руху сил та ділянках робіт;
- визначення об'єктів і населених пунктів, яким безпосередньо загрожує небезпека;
- визначення потрібного угруповання сил і засобів запобігання і локалізації небезпеки;
- пошук уражених та звільнення їх з-під завалів, пошкоджених та палаючих будинків, із загазованих та задимлених приміщень;
- розкриття завалених захисних споруд та рятування з них людей;
- надання потерпілим першої допомоги та евакуація їх (при необхідності) у лікувальні заклади;
- вивіз або вивід населення із небезпечних місць у безпечні райони;
- організація комендантської служби, охорона матеріальних цінностей і громадського порядку;

- відновлення життєздатності населених пунктів і об'єктів; – пошук, розпізнавання і поховання загиблих;.
- санітарна обробка уражених;
- знезараження одягу, взуття, засобів індивідуального захисту, територій, споруд, а також техніки;
- соціально-психологічна реабілітація населення.

До невідкладних робіт:

- прокладання колонних шляхів та улаштування проїздів (проходів) у завалах та на зараженій території;.
- локалізація аварій на водопровідних, енергетичних, газових і технологічних мережах;
- ремонт та тимчасове відновлення роботи комунально-енергетичних систем і мереж зв'язку для забезпечення рятувальних робіт;
- зміцнення або руйнування конструкцій, які загрожують обвалом і безпечному веденню робіт;

Також рятувальні роботи виконуються у три етапи .

До першого входять:

- екстрений захист населення;
- запобігання розвитку чи зменшенню впливу наслідків;
- підготовка до виконання рятувальних чи інших невідкладних робіт.

Основними заходами щодо екстреного захисту населення є:

- оповіщення про небезпеку;
- використання засобів захисту;
- додержання режимів поведінки;
- евакуація з небезпечних у безпечні райони;
- здійснення санітарно-гігієнічної, протиепідемічної профілактики і надання медичної допомоги;
- локалізація аварій;
- зупинка чи зміна технологічного процесу виробництва;
- попередження (запобігання) і гасіння пожеж.

На другому етапі проводяться:

- пошук потерпілих;
- витягання потерпілих з-під завалів, з палаючих будинків, пошкоджених транспортних засобів;
- евакуація людей із зони лиха, аварії, осередку ураження;
- надання медичної допомоги;
- санітарна обробка людей;
- знезараження одягу, майна, техніки, території;
- проведення інших невідкладних робіт, ЩО сприяють і забезпечують здійснення рятувальних робіт.

На третьому етапі вирішуються завдання щодо забезпечення життєдіяльності населення у районах, які потерпіли від наслідків НС:

- відновлення чи будівництво житла;
- відновлення енерго-, тепло-, водо-, газопостачання, ліній зв'язку;
- організація медичного обслуговування;
- забезпечення продовольством і предметами першої необхідності;
- знезараження харчів, води, фуражу, техніки, майна, території;
- соціально-психологічна реабілітація;
- відшкодування збитків;
- знезараження майна, території, техніки

Висновки до розділу 6

Отже, для продуктивної роботи на підприємстві працівники повинні дотримуватись основних правил охорони праці і техніки безпеки. Було проведено оцінку охорони праці, дослідженні методи покращення охорони праці, оцінку стійкості роботи комунального підприємства «Управління будинками» до впливу уражаючих факторів техногенного характеру . Досліджено якими шляхами знижується ризик виникнення і пом'якшення наслідків, які фактори впливають на стійкість роботи КП, з'ясовано якими способами можна підвищити стійкість роботи на підприємстві. Визначені

заходи щодо ДБН в.1.2-4-2006 [4]. Також організація і проведення рятувальних та інших невідкладних робіт на об'єктах економіки в осередках ураження.

Тому дотримання наступних заходів дозволить їм підвищити ефективність праці на виробництві:

- під час прийому на роботу проводити інструктаж і наголошувати про небезпечні місця і предмети на підприємстві;
- проводити один раз в пів року навчання з пожежної безпеки;
- давати інструкції роботи з механізмами;
- контроль за проведенням санітарних днів та профілактичних оглядів;
- проводити господарські роботи взимку для попередження травм під час голольоду;
- досліджувати і виявляти можливі причини виробних нещасних випадків.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання магістерської роботи була досягнута її мета і вирішені поставлені завдання. Ми дослідили та використали теоретичні, методичні і практичні положення за допомогою яких автоматизували бізнес-процес з надання електронних послуг для підвищення ефективності комунального підприємства.

В роботі були досліджені та запропоновано основні методи розробки і впровадження системи електронних послуг з метою підвищення ефективності комунального підприємства на прикладі КП «Управління будинками».

Після проведення досліджень визначено наступне:

1. Проаналізовано теоретичні і методичні питання, де розглянули як формувалась система електронних послуг і для яких цілей її створили. А саме для надання послуг населенню у електронному форматі, надання послуг особисто персоналізованих під кожного громадянина, де робиться фокус на потребах споживачів через що, кожна особа буде більш відповідальною за свої відносини з державними органами.

Досліджено, що послуги класифікуються як повністю автоматизовані, частково автоматизовані і такі, що можуть виконуватись в ручному режимі. Також їх можна класифікувати і за критерієм платності, за змістом публічно-службової діяльності, за характером питань.

Визначено, що процеси комунального обслуговування за ступенем формалізації класифікуються за чотирма категоріями: рутинні, індивідуалізовані, переговорні і слабо структуровані.

Також дано визначення поняттю «інноваційний проект» у сфері комунального обслуговування, етапи, що він охоплює, основні елементи інноваційного проекту і його учасників.

2. В другому розділі магістерської ми дослідили роботу підприємства на прикладі КП «Управління будинками». Було дано загальну характеристику комунальному підприємству, визначено предмет діяльності, організаційну

структуру, яке майно знаходиться у власності підприємства, визначені права, і обов'язки яких воно повинно дотримуватись, з'ясовано на що витрачаються кошти.

Особлива увага була приділена фінансовому стану підприємства за 2016, 2017, 2018 роки на основі яких було створено таблицю фінансового стану КП «Управління будинками» і на основі даної таблиці створено порівняльний активів активів за основними і оборотними фондами.

3. В третьому розділі даної магістерської роботи були описані заходи щодо вдосконалення бізнес-процесу «оплати житлово-комунальних послуг». Було дано визначення поняттю «оплата комунальних послуг».

Запропоновано проект по автоматизації бізнес-процесу «оплати комунальних послуг» в якому детально описано послідовність дій що потрібно виконати, щоб користуватись даною послугою.

Також було сплановано роботи по виконанню проекту в якому визначили основні процеси планування куди входило: планування та декомпозиція цілей, визначення операцій, робіт та задач, оцінка затраченого часу на операції, планування ресурсів необхідних для роботи над проектом, терміни початку та закінчення проекту, оцінка вартості проекту, розроблення бюджету і також планування організацією проекту і його якістю.

4. В четвертому розділі спеціальної частини нами було проведено моделювання бізнес-процесу з використання електронно обчислювальної машини за допомогою програмного продукту ARIS Express. Детально описано програма та функції, які вона виконує.

Представлено готову модель автоматизованого бізнес-процесу «оплати комунальних послуг» і подані скріншоти виконання даного моделювання.

5. В результаті проведеного обґрунтування економічної ефективності для створення бізнес-проекту на комунальному підприємстві, було проаналізовано загальну суму грошових вкладень, яка піде на його реалізацію (25 тис. грн.), очікувані надходження протягом 2020-2021 років становитимуть 31 тис. грн. Індекс прибутковості проекту «Розумний комунальник» комунального

підприємства «Управління будинками» становить 1.24, проект окупиться за 2 роки і 4 місяці, що підтверджує його ефективність.

б. В шостому розділі магістерської роботи наведено заходи щодо охорони праці і безпеки в надзвичайних ситуаціях комунального підприємства «Управління будинками». Визначено які дії виконав роботодавець по забезпеченню належних умов праці і обов'язки яких повинні дотримуватись працівники на комунальному підприємстві задля безпечної праці. Також визначені заходи щодо покращення умов охорони праці (розроблення ефективної кадрової політики, підвищення кваліфікації працівників, покращення умов робочого місця, використання більш сучасної техніки та інше).

Досліджено за якими напрямками запобігають ризикам надзвичайних ситуацій на підприємстві. Визначені фактори впливу на стійкість роботи КП та досліджена організація по проведенню рятувальних робіт на даному підприємстві.

Перспективи дослідження даної теми полягають у необхідності створення та оновлення існуючих електронних послуг з метою оптимізації їх функцій та зацікавлені громадян користуватись ними. При цьому слід пам'ятати, що для отримання бажаних результатів і ефективного користування електронними послугами споживачами вони повинні бути в них зацікавлені. Тому для задоволення потреб споживачів на комунальному підприємстві і буде створено проект «оплати житлово-комунальних послуг» «Розумний комунальник».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Василик С.К. Ефективність діяльності акціонерних підприємств: Дис. канд. екон. наук: 08.06.01 / С.К. Василик – Х., 1998. – 138 с.
2. В.В. Кириленко, Тернопіль: Економічна думка, 2002. – 193с. [Електронний ресурс].– Режим доступу :- <https://buklib.net/books/23851/>
3. Волинка К. Забезпечення прав і свобод особи в Україні: теоретичні і практичні аспекти. Право України. 2000. № 11. С. 30-34.
4. ДБН В.1.2-4-2006 Система надійності та безпеки в будівництві. Інженерно-технічні заходи цивільного захисту (цивільної оборони) (ДСК)
5. ДСТУ ГОСТ 12.0.230:2008. Система управління охороною праці. Загальні вимоги (ГОСТ 12.0.230-2007, IDT). – Чинний від 2008-10-01. – Київ : Держстандарт України, 2008. – [22] с. – (Система стандартів безпеки праці).
6. Електронні послуги : навч. посіб. / І. В. Клименко ; за заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. – К. : НАДУ при Президентові України, 2014. – 100 с.
7. Елисеенко К.А. Теоретико-методические аспекты выявления резервов роста рентабельности / Елисеенко К.А. // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы - 2013 - № 4 - с. 153-156.
8. Завадський Й. С. Менеджмент: підручник для студ. екон. спец. вищ. навч. закл.: у 2 т. / Й. С. Завадський. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2003. – Т. 2. – С. 561–570.
9. Інноваційне підприємництво: креативність, комерціалізація, екосистема : навч. посібник / Ю. М. Бажал, І. Бакушевич, Венесаар У. та ін.; ред. Ю. М. Бажал. – Київ : Пульсари, 2015. – 278 с.
10. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : розпорядження Кабінету Міністрів України № 90 від 15.02.2006 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http:// zakon0/rada/gov/ua](http://zakon0/rada/gov/ua)

11. Лук'янченко О., Джабраїлов Р. Економіко-правове забезпечення розвитку житлово-комунального господарства на концесійній основі // Схід. – № 1. – 2006. – С. 5–8.;
12. Оплата послуг і грошові перекази [Електронний ресурс].– Режим доступу :- [https:// blog.easypay.ua/](https://blog.easypay.ua/)
13. Питання житлової політики в Україні.,Київ-2004;
14. Питання житлової політики в Україні.,Київ-2005;
15. Про затвердження Порядку зменшення бюджетних асигнувань розпорядникам бюджетних коштів: постанова Кабінету Міністрів України від 17 березня 2011 року № 255. Офіційний вісник України. 2011. № 20. Ст. 832.
16. Порядок надання інформаційних та інші послуг з використанням електронної інформаційної системи «Електронний уряд» : наказ Державного комітету зв'язу та інформатизації України від 15 серп. 2003 р. № 149. – Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua
17. Про адміністративні послуги : проект Закону України від 16 берез. 2010 р. № 6199. – Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua
18. Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний уряд” : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 лют. 2003 р. № 208. – Режим доступу : <http://www.eukraine.info/ukr/postanova.php>
19. Про соціальні послуги : Закон України № 966 від 19.03.2003 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.zakon.rada.gov.ua
20. Регулятивна реформа у житлово-комунальному господарстві України: Аналітична доповідь до проекту "Програма розробки політики/Регулятивна реформа у житлово-комунальному секторі України". – К.: Міжнародний центр політичних дослі- Гайко Є.Ю. 154 джень, 2005.;
21. Романенко Є.О. Правовий статус отримувачів бюджетних коштів. Часопис Київського університету права. 2013. № 3. С. 156-159.
22. Ситніков О.Ф. Реалізація правового статусу позивача в адміністративному судочинстві. Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. 2013. № 1. С. 206-211.

23. Саленко О.В. Шляхи визначення ступеню ефективності діяльності підприємства / Саленко О.В. // Економіка та управління підприємствами машинобудівної галузі: проблеми теорії та практики - 2013 - № 4 (24) - с.62 – 71

24. Сич. Є. М. Діагностика ефективності діяльності підприємства. Є. М. Сич, Т.В. Хотько. Проблеми підвищення ефективності інфраструктури: Збірник наукових праць. – Випуск 34. – Київ: НАУ, 2012. – 182 с.

25. Сучасні концепції менеджменту: навч. посіб. / за ред. д-ра екон. наук, проф. Л. І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – С. 384–409.

26. «Управління проектами» та написання курсової роботи для студентів спеціальності 051 «Економіка». Тернопіль: ТІСІТ, 2017р. – 40 с.

27. Чернадчук В.Д. Бюджетні правовідносини в Україні: поняття, класифікація та особливості структури: монографія. Суми: Університетська книга, 2011. 172 с.

28. Чуприна Л. Правова характеристика бюджетної установи як розпорядника бюджетних коштів на стадії виконання бюджету. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Юридичні науки». 2010. Вип. 82. С. 86-89.

29. Якимчук Н. Структура правового статусу розпорядників бюджетних коштів. Вісник Національної академії прокуратури України. 2010. №1. С. 54-63.

30. Якимчук Н.Я. Правовий статус розпорядників бюджетних коштів в Україні: дис.... докт. юрид. наук: спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право». К., 2010. 556 с.

31. Ярошевська В. М. Охорона праці в галузі: Навчальний посібник/ В. М. Ярошевська, В. Й. Чабан; М-во науки і освіти України, Український держ. ун-т водного господарства та природокористування.- Київ: ВД "Професіонал, 2004. - 286 с.

32. Charles W. L. Hill Strategic Management Theory. An integrated approach / Charles W. L. Hill, Gareth R. Jones. – New York.: Houghton Mifflin Company, 2004. – P. 89–90.

33. Ibidem; R.S.Kaplan. Must CIM Be Justified by Faith Alone //Harvard Business Review. 1986, March/April, p. 87—97; R. L. Hayes, D. A. Garvin. Managing as If Tomorrow Mattered ,. Harvard Business Review, 1982, May/June, p. 71—79.

34. R. S. Kaplan. Yesterday's Accounting Undermines Production // Harvard Business Review, 1984, July/August, p. 95—101; H. T. Johnson, R. S. Kaplan. Relevance Lost: The Rise and the Fall of Management Accounting. Boston: Harvard Business School Press, 1987; R. Howell, J. Brown, S. Soucy, A. Seed. Management Accounting in the New Manufacturing Environment. Montvale, N.J.: National Association of Accountants and CAM-I, 1987; R. S. Kaplan. Limitations of Cost Accounting in Advanced Manufacturing Environments, in Measures for Manufacturing Excellence Accounting / Ed. R. S. Kaplan. Boston: Harvard Business School Press, 1990, p. 15-38.

ДОДАТОК А**II. ЮРИДИЧНИЙ СТАТУС**

- 2.1. "Підприємство" є комунальним підприємством, має статус юридичної особи, має розрахункові та інші рахунки в банках, самостійний баланс, круглу гербову печатку, кутовий штамп, бланки ' і інші необхідні реквізити, діє відповідно до Закону України "Про підприємства".
- 2.2. "Підприємство" - володіє, користується і розпоряджається майном, яке знаходиться на його балансі, враховуючи споруди, сировину, обладнання за погодженням Буської міської ради.
- 2.3. "Підприємство" здійснює господарську діяльність у межах повноважень і виходячи з реального попиту.

III. ОBOB'ЯЗКИ ПІДПРИЄМСТВА «Управління будинками»

- 5.1 Своєчасно розглядає 'пропозиції, заяви і скарги громадян, вживає заходи по усуненню причин, що викл.. ає скарги, дотримується правових норм управління.
- 2.4. Забезпечує виконання фінансових планів, зберігання власних "оборотних коштів, своєчасність розрахунків з робітників, інженерно-технічними працівниками і службовцями, банками.
- 1.1. виконання столярних робіт;
 - 1.2. виконання малярно-штукатурних робіт;
 - 1.3. виконання покрівельних робіт;
 - 1.4. виконання сантехнічних робіт та робіт по зварюванню;
 - 1.5. влаштування кахельних печей;
 - 1.6. виконання електротехнічних робіт;
 - 1.7. вивіз сміття спеціалізованою автомашиною;
 - 1.8. проведення робіт по капітальному ремонту будівель і споруд;
 - 1.9. проектні роботи;
 - 1.10. ремонт, перевірка та прочистка димовентиляційних каналів;
 - 1.11. надання послуг населенню по перевезенні вантажів;
 - 1.12. торгово-посередницька діяльність по реалізації будівельних, промислових та продовольчих товарів;

ДОДАТОК А

1.13. посередницька, торгівельна і торгівельно-закупівельна діяльність.

IV. ПРАВА ПІДПРИЄМСТВА

"Підприємство" має право:

- а) укладати будь-які угоди, крім заборонених Законом;
- б) здавати в оренду нежитловий фонд, юридичним та фізичним особам за погодженням з Буською міською радою;
- в) передавати, здавати в оренду майно підприємства юридичним та фізичним особам з погодженням Буської міської ради та відповідно законодавства України;
- г) на добровільних засадах вступати в об'єднання, товариства^ асоціації, концерни за згодою Буської міської ради;
- д) одержувати кредити від будь-яких фінансово-кредитних установ на договірних засадах;
- е) вступати в цивільно-правові відносини з державними, громадськими, кооперативними організаціями, а також з окремими громадянами, іноземними, шляхом дольового об'єднання грошових та матеріальних ресурсів, створення на цій основі спільних структурних підприємств, за погодженням з Буською міською радою. Вказала діяльність здійснюється згідно укладених угод у відповідності до законодавства України.

VI. ОРГАНИ УПРАВЛІННЯ І КОНТРОЛЮ ПІДПРИЄМСТВА

"Підприємство" очолює керуючий, який призначається Буською міською радою з укладанням контракту;

"Підприємство" визначає структуру управління, встановлює штати за погодженням з Буською міською радою.

63. В контракті визначаються права, терміни, обов'язки та відповідальність, умови його матеріального заохочення, звільнення з посади.

2.5. Керуючий "Підприємства" самостійно вирішує всі питання діяльності підприємства, що входять до його компетенції, відкриває розрахункові рахунки

ДОДАТОК А

з банках, без довіреності представляє інтереси "Підприємства", дає довіреності на право представляти інтереси "Підприємства

2.6. Відносини між адміністрацією і працівниками встановлюються на основі трудових угод.

2.7. Контроль діяльності підприємства здійснює державна податкова інспекція, державні органи, згідно законодавств України.

2.8. Трудовий колектив "Підприємства":

3.1. розглядає і затверджує колективний договір;

3.2. приймає рішення про оренду підприємстві а, створення товариства покупців при приватизації підприємства.

2.9. Керуючий "Підприємства" проводить перевірку виконання виданих наказів.

2.10. Керуючий "Підприємства" розпоряджається коштами підприємства відповідно до чинного законодавства.

2.11. Керуючий "Підприємства" організовує виробничо-господарську діяльність на основі застосування нормативів матеріальних, фінансових та трудових затрат.

2.12. Фінансові документи підписує керуючий і головний бухгалтер, на період тимчасової відсутності керуючого "Підприємства" або головного бухгалтера, підписує документи особа визнана і наказом по підприємству.

2.13. Головний бухгалтер у своїй діяльності керується посадовою інструкцією та діючими фінансовими документами.

2.14. Інші службовці у своїй діяльності керуються відповідними інструкціями та положеннями.

XI. РЕОРГАНІЗАЦІЯ ТА ЛІКВІДАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВА

11.1. "Підприємство" припиняє свою діяльність шляхом реорганізації або ліквідації.

11.2. "Підприємство" ліквідується у випадках:

- якщо його діяльність признається, як невідкладна,

ДОДАТОК А

- якщо підприємство збиткове і неплатежом.,
- по інших причинах, передбачених чинним

11.3. "Підприємство" припиняє свою діяльність у порядку встановленому законодавством.

11.4. "Підприємство" рахується таким, що припиняє свою діяльність з моменту виключення його з державного реєстру