

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ

Факультет економіки та менеджменту  
Кафедра менеджменту та адміністрування

**ФЕДОРКІВ СЕРГІЙ МИХАЙЛОВИЧ**

УДК 339.378

ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПУБЛІЧНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ, НА  
ПРИКЛАДІ ОСББ «ДОВЖЕНКА, 6 А»  
(М. ТЕРНОПІЛЬ, ВУЛ. ДОВЖЕНКА, 6 А)

Спеціальність 281 – Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

наукової роботи на здобуття кваліфікації магістра

Тернопіль – 2019

Робота виконана на кафедрі менеджменту та адміністрування факультету економіки та менеджменту Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник:**

доктор наук з державного управління, професор  
Рудакевич Марія Іванівна,  
кафедра менеджменту та адміністрування  
факультету економіки та менеджменту  
Тернопільського національного технічного  
університету імені Івана Пулюя

**Рецензент:**

доктор економічних наук, доцент  
Шерстюк Роман Петрович,  
кафедра управління інноваційною діяльністю та  
сферою послуг факультету економіки та  
менеджменту Тернопільського національного  
технічного університету імені Івана Пулюя

Захист відбудеться «27» грудня 2019 р. о 9<sup>00</sup> год. на засіданні екзаменаційної комісії у Тернопільському національному технічному університеті імені Івана Пулюя

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** Перехід економіки до інформаційного етапу еволюції значно підвищує значення послуг у суспільному житті. Розвинута сфера послуг уже не тільки супроводжує економічний розвиток, а й обумовлює його. Останнім часом людство чимало уваги приділяє соціально-культурним послугам – сфера обслуговування по задоволенню духовних, інтелектуальних потреб і підтримці нормальної життєдіяльності людини.

Сфера послуг сьогодні – це одна з найперспективніших галузей економіки, яка до того ж прогресивно розвивається. Вона охоплює торгівлю і транспорт, фінанси і страхування, комунальне господарство, освітні та медичні установи, шоу-бізнес тощо. Практично всі організації тією або іншою мірою надають послуги. Критерії ж оцінки та якості надання публічних послуг були сформульовані зарубіжними авторами, такими, як А.Ф.Васильєва, Ф.Котлер, А.Б.Майдирова, Л.А.Міцкевич, Е.В.Морозова, С.С.Муксимов, Е.А.Усачова.

Незважаючи на активізацію дослідницьких зусиль у згаданих напрямках, вказана наукова проблема ще не була спеціальним предметом комплексного наукового аналізу. З огляду на це виникає об'єктивна потреба в обґрунтуванні підходів до ефективної організації надання публічних послуг у містах з районним поділом. При цьому увага має акцентуватися на формуванні мультиплікативного ефекту надання послуг на основі використання принципу емерджентності системи надання публічних послуг, управлінні організаційною основою динамічних зв'язків у вказаній системі, комплексній організації навчання адміністраторів – державних службовців, орієнтованих на «сервіс», та необхідності методологічного забезпечення встановлення критеріїв визначення навантаження на адміністраторів центрів надання адміністративних послуг шляхом розробки відповідної методики.

Принцип децентралізації влади, зокрема, місцевого та регіонального самоврядування передбачає посилення ролі місцевих органів влади у розв'язанні економічних, соціальних та екологічних завдань сталого розвитку.

Згідно Європейської Хартії місцевого самоврядування (ратифікована Законом України № 452/97-ВР від 15.07.97): «Муніципальні функції, як правило, здійснюються переважно тими органами влади, які мають найтісніший контакт із громадянином. Наділяючи тією чи іншою функцією інший орган, необхідно враховувати обсяг і характер завдання, а також вимоги досягнення ефективності та економії» Найтісніший контакт із громадянином на сьогоднішній день у сфері житлово-комунальних послуг мають ОСББ.

Актуальність досліджуваних у дипломній роботі питань дослідження системи надання послуг публічної організації, їх теоретичне і практичне значення обумовили вибір теми дослідження, її ціль та зміст.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дипломної роботи є визначення пріоритетів розвитку підприємства та розробка заходів із удосконалення системи надання послуг.

Відповідно до поставленої мети в роботі сформовано і вирішено наступні **завдання**:

- дослідити сучасне становище системи надання послуг публічної організації в Україні;
- розглянути оцінювання системи надання житлово-комунальних послуг в Україні;
- визначити проблеми та перспективи розвитку системи надання послуг публічними організаціями у сфері житлово-комунального господарства;
- дослідити та оцінити систему надання послуг досліджуваного підприємства;
- проаналізувати стан управління фінансово-господарською діяльністю підприємства сфери послуг;
- визначити основні напрямки вдосконалення системи надання послуг;
- обґрунтувати результати застосування програмного забезпечення у публічній організації на засадах стратегічного планування;
- розробити рекомендації щодо підвищення якісних параметрів діяльності структурних підрозділів підприємства житлово-комунальної сфери;
- визначити економічну ефективність запропонованих заходів.

**Об'єкт дослідження:** діяльність об'єднання співвласників багатоквартирного будинку «Довженка 6 А».

**Предметом дослідження** є теоретичні, методичні та практичні аспекти організації системи надання послуг ОСББ «Довженка, 6 А».

**Методи дослідження.** Теоретичною і методологічною основою дослідження є наукові розробки вітчизняних і закордонних вчених з проблем менеджменту, маркетингу, конкуренції; законодавчі і нормативні акти України, накази підприємства, бухгалтерська звітність, роботи фахівців по досліджуваній темі.

При вирішенні поставлених задач застосовувались наступні методи й підходи: логічного моделювання – для дослідження впливу макроекономічних детермінантів на рівень і структуру попиту на послуги, визначення прямих і зворотних зв'язків між економічними і соціальними явищами; узагальнення й систематизації щодо визначення потреб споживачів; якісного, кількісного аналізу та порівняння – для визначення насиченості асортименту надання послуг досліджуваного підприємства; аналізу і синтезу – для обґрунтування необхідності розробки заходів спрямованих на прогресивний розвиток підприємства; економіко-статистичні – при збиранні, групуванні та узагальненні статистичних даних, що пов'язують платоспроможність населення, фінансовий стан підприємства і рівень попиту на ОСББ «Довженка, 6 А».

Обробка даних здійснюється з використанням сучасних комп'ютерних технологій.

**Джерела дослідження.** Інформаційною базою дослідження слугували матеріали праць українських і зарубіжних науковців, інформація державних органів статистики, законодавчі та нормативні документи з питань регулювання економіки й видавничого підприємництва, звітно-

статистичні дані досліджуваного підприємства, аналітичні публікації в науковій і спеціалізованій літературі, а також матеріали спостережень та опитувань, що їх організував автор.

**Наукова новизна отриманих результатів.** Наукова новизна дипломної магістерської роботи полягає у дослідженні теоретико-методичних засад, розробленні практичних рекомендацій та обґрунтуванні економічного ефекту заходів, спрямованих на перспективний розвиток підприємства та надання системи якісних послуг.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає у розробці рекомендацій з вдосконалення системи надання послуг ОСББ «Довженка, 6 А». Практичне значення мають такі розробки, як: дослідження системи надання послуг ОСББ «Довженка 6 А»; пропозиції щодо використання сучасних інформаційних продуктів як можливості покращення системи надання послуг в ОСББ «Довженка 6 А»; обґрунтування результатів застосування програмного забезпечення у публічній організації на засадах стратегічного планування; пропозиції підвищення якісних параметрів діяльності структурних підрозділів підприємства житлово-комунальної сфери.

**Апробація результатів дипломної роботи.** Основні положення дослідження доповідались та отримали позитивну оцінку на VIII Всеукраїнській науково-практичній конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України Чумаченка М.Г. «Інновації: аспекти управління, виробництва, сфери обслуговування» (м. Тернопіль, ТНТУ, 28 березня 2019 року) та на I міжрегіональній науково-практичній конференції «Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні» (м. Тернопіль, ТНТУ, 21 травня 2019 року).

**Структура й обсяг дипломної магістерської роботи.** Дипломна магістерська робота складається з вступу, 7-ми розділів, висновків, загальним обсягом сторінок основного тексту, списку використаних джерел з 103 найменувань і 4 додатків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

**У вступі** розкрита актуальність теми магістерської роботи, встановлено мету та завдання, предмет та об'єкт, методи та інформаційну базу дослідження, а також подано структуру роботи.

**У першому розділі «Теретико-прикладні аспекти дослідження системи надання послуг публічної організації»** визначено теретико-прикладні аспекти дослідження системи надання послуг публічної організації. Зокрема досліджено сучасне становище системи надання послуг публічної організації в Україні. Процес децентралізації влади, що ґрунтується на Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади, передбачає проведення реформи управління у державі, основи якої полягають в перерозподілі завдань, повноважень, ресурсів між органами влади на центральному, регіональному та місцевому рівнях, зокрема передачу повноважень, функцій та ресурсів від держави органам місцевого самоврядування з одночасним наданням їм фінансової самостійності, зміцнення основ місцевого самоврядування. Вважається, що децентралізація є

важливим кроком на шляху до запровадження належного урядування. Аналізування нормативно-правової бази теоретичних основ організації надання публічних послуг неможливо розглядати окремо від аналізування нормативно-правової у сфері досліджень органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Державні та муніципальні послуги, разом узяті, складають сферу публічних послуг. Основними ознаками адміністративних послуг є: повноваження щодо їх надання, закріплені законом за адміністративними органами (органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування); надання такої послуги завжди передуює заява (звернення) фізичної або юридичної особи до адміністративного органу; особа має законне право вимагати від адміністративного органу розгляду своєї заяви; результатом розгляду заяви є владне рішення адміністративного органу, в якому вказано конкретного адресата (кінцевого споживача такої послуги)

Визначено проблеми та перспективи розвитку системи надання послуг публічними організаціями у сфері житлово-комунального господарства. Проблеми управління якістю житлово-комунальних послуг останнім часом набувають усе більшої актуальності. На сьогоднішній день важливою альтернативою ЖЕКам є ОСББ. Згідно норм Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», ОСББ є однією із форм управління багатоквартирним будинком. Створення та діяльність ОСББ регулюються нормами Закону України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»

Ефективність діяльності житлово-комунального господарства виражається саме якістю послуг, яку може бути виміряно ступенем задоволення потреб населення. Для підприємств сфери житлово-комунального господарства система управління якістю – це комплексна система управління діяльністю організацій, що забезпечує надання житлово-комунальних послуг високого рівня якості при оптимальному рівні та співвідношенні витрат для максимального задоволення вимог споживача. Вона включає в себе наступні рівні: якість підприємства; якість роботи (діяльності); якість послуг. Існує взаємозв'язок якості житлово-комунальних послуг та забезпечення інтересів споживачів. Підвищення рівня якості послуг має сприяти захищеності споживачів. Для цього, необхідно розробити стандарти якості житлово-комунальних послуг, взяти за основу нормативи, що існують в європейських країнах. Потреба в обласних управліннях комунального господарства визначається багатьма причинами. Одним з основних є забезпечення раціонального взаємозв'язку й ефективності взаємодії підприємств комунального господарства, що знаходяться в містах і селищах області. Через територіальну, географічну й інші особливості ступінь концентрації підприємств комунального господарства на території кожної області різний.

Здійснено оцінювання системи надання житлово-комунальних послуг в Україні. Відповідно до Закону України “Про житлово-комунальні послуги”, житлово-комунальними послугами є результат господарської діяльності, спрямований на забезпечення умов проживання й перебування осіб у житлових і нежитлових приміщеннях, будинках і спорудженнях, комплексах будинків відповідно до нормативів, нормами, стандартами, порядками й правилами. Перспектива реформування житлово-

комунальної сфери полягає у розширенні повноважень органів місцевого самоврядування щодо надання житлово-комунальних послуг, а також створенні конкурентного середовища за рахунок залучення широкого спектру суб'єктів господарської діяльності. В Україні створена розвинена нормативно-правова база, що регулює відносини в сфері надання житлово-комунальних послуг. Станом на теперішній час існує чотириланкова система ієрархічно розташованих нормативно-правових актів, що включає: Конституцію України; законодавчі акти; підзаконні нормативно-правові акти центральних органів виконавчої влади; рішення органів місцевого самоврядування. Вважаємо, що перспектива реформування житлово-комунальної сфери полягає у розширенні повноважень органів місцевого самоврядування щодо надання житлово-комунальних послуг, а також створенні конкурентного середовища за рахунок залучення широкого спектру суб'єктів господарської діяльності.

У другому розділі «Дослідження системи надання послуг ОСББ «Довженка 6 А»» досліджено систему надання послуг ОСББ «Довженка 6 А». Зроблено загальну характеристику управлінської діяльності ОСББ «Довженка 6 А». Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку «Довженка 6 А» засноване у 2007 р. (скорочено – ОСББ «Довженка 6 А»). Підприємство є юридичною особою з моменту реєстрації, має відокремлене майно, самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в установах банку, круглу печатку, штамп та бланки зі своїм найменуванням та інші ознаки юридичної особи. За організаційно-правовою формою ОСББ «Довженка 6 А» є приватним. Місце знаходження підприємства: 46000, м. Тернопіль, вул. Довженка, 6 А, кв. 9. ОСББ «Довженка 6 А» має право від свого імені здобувати майнові й особисті немайнові права та нести зобов'язання, виступати у якості позивача або відповідача у господарському, апеляційному чи третейському судах. У своїй діяльності воно керується Конституцією України, Господарським та Цивільним кодексами України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими законодавчими та нормативними актами, а також положеннями Статуту.

Метою створення та діяльності ОСББ «Довженка 6 А» є задоволення суспільних потреб населення наданих підприємством послугах (роботах), а також одержання прибутку. ОСББ «Довженка 6 А» виконує функції житлово-експлуатаційної контори. Основним видом діяльності ОСББ «Довженка 6 А» є 81.10 «Комплексне обслуговування об'єктів». Згідно законодавства України, досліджуване у роботі підприємство має право надавати наступний асортимент послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій: прибирання прибудинкової території; обслуговування внутрішньобудинкових систем холодного водопостачання та водовідведення, центрального опалення та каналізаційних мереж; дератизація та дезінсекція; поточний ремонт конструктивних елементів, інженерних систем і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього благоустрою, розташованих на прибудинковій території; освітлення місць загального користування; підготовка будинку до осінньо-зимового періоду. Організаційна структура ОСББ «Довженка 6 А» – лінійно-функціональна. Це дає можливість організувати керування усіма процесами за лінійною схемою (директор-начальник-майстер-робітник), а методичну допомогу, планування, оцінювання, контроль – за

допомогою функціональних відділів (виробничого, технологічного, конструкторського, планового, бухгалтерії тощо).

Проаналізовано управління фінансово-господарською діяльністю підприємства сфери послуг. Основні показники ефективності фінансово-господарської діяльності ОСББ “Довженка 6 А” за 2016-2018 рр. (чистий дохід від реалізації робіт та послуг, загальні витрати на реалізацію робіт та послуг) мали тенденію до зростання. Однак чистий прибуток ОСББ “Довженка 6 А” за 2016 р. становив 82,4 тис. грн. У 2017 р. він вже становив 79,7 тис. грн., причиною його зменшення послужили витрати на реалізацію послуг, а саме – інші операційні витрати, які, на відмінну від попереднього року, збільшились на 31,4 тис. грн. У 2018 р. чистий прибуток підприємства, зменшився більше, ніж у 3,5 рази, і становив 20,1 тис. грн., причиною такого різкого зменшення прибутку стала собівартість на реалізацію послуг, яка за 2017 р. збільшилась аж на 118,1 тис. грн.

Для узагальнення результатів фінансового стану ОСББ “Довженка 6 А” здійснено загальне оцінювання основних техніко-економічних показників у період з 2016 р. до 2018 р. Оцінюючи техніко-економічні показники ОСББ “Довженка 6 А” за 2016-2018 рр. можна зробити висновок, що вартість активів, вартість основних засобів, вартість власного капіталу збільшились. Поточна кредиторська заборгованість підприємства у 2017 р. була меншою показника попереднього 2016 р. Однак вже у 2018 р. у порівнянні до 2017 р. цей показник суттєво зріс, що характеризує діяльність ОСББ “Довженка 6 А” з негативного боку, оскільки зростають борги, які потрібно негайно погасити. Поточна кредиторська заборгованість підприємства за аналізований період включала у себе такі елементи: за товари, роботи, послуги (серед трьох аналізованих років найвищий показник у 2018 р.); за розрахунками з бюджетом (показник присутній лише у 2018 р.); за розрахунками зі страхування (різке збільшення у 2018 р.); за розрахунками з оплати праці (простежувалось щорічне плавне зростання). Інші поточні зобов’язання у 2016 р. становили на 4,6 тис. грн. менше, ніж у наступному 2017 р., це є позитивним у роботі ОСББ “Довженка 6 А”. Позитивним явищем є відсутність даного показника у 2018 р. Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги підприємства зростала у період з 2016 р. до 2018 р. Така ситуація свідчить про погіршення розрахункової дисципліни ОСББ “Довженка 6 А”. Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом була відсутня у 2016 р. (це є позитивним явищем), однак цей показник вже був присутній у 2017 р. та у 2018 р. Підприємству варто якомога швидше покрити борги перед державою. За 2016 р. середньооблікова чисельність працівників ОСББ “Довженка 6 А” складала 23 осіб. За 2017 р. і 2018 р. даний показник не змінився і становив також 23 особи, що свідчить про стабільність колективу, відсутність плинності через задоволеність умовами праці загалом.

Здійснено оцінювання структури капіталу ОСББ “Довженка 6 А” за 2016-2018 рр. У 2018 р порівняно із 2017 р. та 2016 р. дещо збільшився капітал ОСББ “Довженка 6 А”. Також зросли оборотний та власний капітал у 2018 р. у порівнянні до попередніх 2016-2017 рр. Підвищились також поточні зобов’язання і забезпечення ОСББ “Довженка 6 А” у 2018 р. порівняно до попереднього 2017 р, а у 2018 р. у порівнянні до 2017 р. цей показник зріс, що є позитивним у роботі житлово-комунального



підприємства. Отож характеризуючи показники капіталу підприємства варто зазначити, що усі вони мають тенденцію до зростання упродовж аналізованого періоду, що є позитивним явищем.

До сильних сторін ОСББ “Довженка 6 А” можна віднести: великий досвід роботи та непогана кваліфікація персоналу, наявність інноваційних можливостей, відповідність організаційної структури щодо стратегії. Слабкими сторонами є: нестача обігових засобів, відсутність чітких цілей та стратегій розвитку підприємства, недосконала система інформації, застаріла технологія, обладнання, високі витрати, недосконала система контролю якості, низький рівень організації маркетингової діяльності, вузький асортимент товарів і послуг.

Зроблено оцінювання якісних характеристик житлово-комунальних послуг ОСББ “Довженка 6 А”. Проаналізовано якість послуг, які надає ОСББ “Довженка 6 А”. Аналізування проводилося за період з 2013 р. до 2018 р. Підприємство кожного року проводило опитування серед мешканців, які визначали якість послуги за допомогою оцінювання. Після того було виведене середнє оцінювання до кожного аналізованого року. Результати здійсненого аналізування дозволили зробити наступні висновки. Якість послуг, які надає ОСББ “Довженка 6 А”, з кожним роком погіршується. Причинами такого негативного становища послужили: невисока кваліфікація працівників; великий вік працівників; низька оплата праці; брак необхідних ресурсів. У послуги “Поточний ремонт конструктивних елементів, інженерних систем і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього благоустрою, розташованих на прибудинковій території” найбільша різниця середнього оцінювання між 2013 р. і 2018 р. становить 3,6. Середнє оцінювання кожної послуги з кожним роком ставало меншим. Середнє оцінювання послуг “Освітлення місць загального користування” і “Поточний ремонт конструктивних елементів, інженерних систем і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього благоустрою, розташованих на прибудинковій території” у 2018 р. було мінімальним – на рівні 1,0 балу. Жодне середнє оцінювання серед перелічених житлово-комунальних послуг за 2018 р. не перевищувало 2,0 балів.

**У третьому розділі «Удосконалення системи надання послуг ОСББ «Довженка 6 А»»** рекомендовано удосконалення системи надання послуг ОСББ “ДОВЖЕНКА 6 А” шляхом реалізації кількох пропозицій. Доцільним буде використання сучасних інформаційних продуктів як можливості покращення ситеми надання послуг в ОСББ “Довженка 6 А”. Пропонуємо використання CRM-системи. Забезпечення ефективної роботи житлово-комунального підприємства вимагає автоматизації не лише процесів з виконання робіт та надання послуг, але також організаційних та бізнес-процесів, здійснення оперативного обміну достовірною інформацією. Пропонуємо впровадити новітню CRM-систему, яка дозволяє автоматизувати всі етапи управління досліджуваним підприємством, а також процеси обліку та планування. Реалізація функціональних зв'язків між програмами здійснюється в автоматичному режимі у межах єдиної системи та визначає сутність пропонованого підходу. Це дасть можливість отримати річну суму економії коштів к розмірі 99026,5 грн., а прогнозований термін окупності вкладень дорівнює приблизно 5 місяців. Відповідно до отриманих даних, у ОСББ “Довженка 6 А” можна

провести вивільнення двох працівників і перевести їх на інші види робіт або скоротити, оскільки їх кваліфікаційний рівень не відповідає займаним посадам.

Впровадження CRM-системи приведе до збільшення доходів за рахунок: фокусування на прибуткових клієнтах та представлення їм найкращої споживчої цінності; покращення якості та швидкості обслуговування клієнтів; збільшення задоволеності клієнтів; оптимізації організаційної структури. Крім того, очікується зменшення витрат за рахунок: зростання продуктивності праці; зменшення часу на пошук інформації по клієнтам; збільшення кількості обслуговування клієнтів; зменшення витрати на певні операції. Запропоновані заходи дозволять значно покращити діючу систему мотивації праці ОСББ “Довженка 6 А” та підвищити продуктивність праці, ініціативність працівників, а загалом і збільшити прибутковість діяльності житлово-комунального підприємства та створити економію по оплаті праці.

Доцільним буде підвищення якісних параметрів діяльності структурних підрозділів підприємства житлово-комунальної сфери. Необхідний і особливий підхід до розроблення питань комплексного управління якістю житлово-комунальних послуг, що забезпечує високий рівень схвалюваних рішень. Підхід, при якому враховуються всі основні зв'язки та умови, опосереднено пов'язані з безліччю чинників, що впливають на якість обслуговування, називається системним. Реалізується вказаний підхід у вивченні особливостей, специфічних умов функціонування галузей житлово-комунального обслуговування, їх обліку в управлінні та плануванні заходів щодо вдосконалення якості таких послуг на базі досягнутого практичного досвіду. Запропоновано комплексну класифікацію послуг житлово-комунальної сфери. Рекомендовані групи структурних підрозділів є складовими елементами якості підприємств житлово-комунального господарства та перспектив її вдосконалення. Проаналізувавши особливості функціонування житлово-комунальної галузі, слід відмітити, що ключовим чинником формування структури послуг на підприємствах житлово-комунального господарства є попит.

**У четвертому розділі «Спеціальна частина»** визначено чинники впливу на розвиток житлово-комунальних послуг, розглянуто поняття житлово-комунальної інфраструктури, розкрито нормативно-правові положення діяльності ОСББ в Україні.

**У п'ятому розділі «Обґрунтування економічної ефективності»** обґрунтовано економічну ефективність ОСББ “Довженка 6 А”. Пропонуємо впровадити новітню CRM-систему, яка дозволяє автоматизувати всі етапи управління досліджуваним підприємством, а також процеси обліку та планування. Це дасть можливість отримати річну суму економії коштів к розмірі 99026,5 грн., а прогнозований термін окупності вкладень дорівнює приблизно 5 місяців. Відповідно до отриманих даних, у ОСББ “Довженка 6 А” можна провести вивільнення двох працівників і перевести їх на інші види робіт або скоротити, оскільки їх кваліфікаційний рівень не відповідає займаним посадам. Впровадження CRM-системи приведе до збільшення доходів за рахунок: фокусування на прибуткових клієнтах та представлення їм найкращої споживчої цінності; покращення якості та швидкості обслуговування клієнтів; збільшення задоволеності клієнтів; оптимізації організаційної структури.

Необхідний і особливий підхід до розроблення питань комплексного управління якістю житлово-комунальних послуг, що забезпечує високий рівень схвалюваних рішень. Запропоновано комплексну класифікацію послуг житлово-комунальної сфери. Рекомендовані групи структурних підрозділів є складовими елементами якості підприємств житлово-комунального господарства та перспектив її вдосконалення.

**У шостому розділі «Охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях»** проведена оцінка стану охорони праці на досліджуваному підприємстві. Охорона праці – це система правових, соціально-економічних, організаційно-технічних, санітарно-гігієнічних і лікувально-профілактичних заходів та засобів, спрямованих на збереження життя, здоров'я і працездатності людини у процесі трудової діяльності. Аналіз стану охорони праці на підприємстві виконується з метою виявлення причин і факторів незадовільного стану безпеки виробництва, які найбільше впливають на результати діяльності підприємства й на визначення заходів щодо поліпшення умов та охорони праці.

Також у розділі визначено участь суб'єкта господарювання у державній системі моніторингу довкілля, основні завдання, організація і функціонування.

Здійснено оцінювання події, що сталася або може статися у прогнозований термін, та визначення ступеня реагування на відповідному рівні управління. Господарська діяльність людини, зростання промислово-енергетичного потенціалу, концентрація населення у містах та забруднення більшості компонентів природних систем до рівня, коли майже неможливе їх самовідновлення, загострили протиріччя між розвитком економіки та станом довкілля. Саме збільшення числа природних катастроф у світі обумовлене глобальними процесами у соціальній, природній і техногенній сферах, які стимулюють розвиток небезпечних природних явищ.

**У сьомому розділі «Екологія»** висвітлено систему управління природокористуванням у регіоні. Досліджуючи регіональне природокористування, воно розглядається, як функціонування еколого-економічної системи, що включає декілька підсистем. Причому природокористування розглядається як увесь вплив людини на природу, включаючи відпочинок, туризм тощо.

Окреслено методологічні підходи до управління природокористуванням. У наукових розробках представлена наявність різних методологічних та прикладних наукових підходів, широко використовується поресурсний підхід до аналізу організації і управління природокористуванням. Досліджуючи регіональне природокористування, воно розглядається, як функціонування еколого-економічної системи, що включає декілька підсистем. Причому природокористування розглядається як увесь вплив людини на природу, включаючи відпочинок, туризм.

## ВИСНОВКИ

Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку “Довженка 6 А” засноване у 2007 р. (скорочено – ОСББ “Довженка 6 А”). Підприємство є юридичною особою з моменту реєстрації, має відокремлене майно, самостійний баланс, розрахунковий та інші рахунки в установах банку, круглу печатку, штамп та бланки зі своїм найменуванням та інші ознаки юридичної особи. За організаційно-правовою формою ОСББ “Довженка 6 А” є приватним. Місце знаходження підприємства: 46000, м. Тернопіль, вул. Довженка, 6 А, кв. 9. ОСББ “Довженка 6 А” має право від свого імені здобувати майнові й особисті немайнові права та нести зобов'язання, виступати у якості позивача або відповідача у господарському, апеляційному чи третейському судах. У своїй діяльності воно керується Конституцією України, Господарським та Цивільним кодексами України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими законодавчими та нормативними актами, а також положеннями Статуту.

Метою створення та діяльності ОСББ “Довженка 6 А” є задоволення суспільних потреб населення наданих підприємством послугах (роботах), а також одержання прибутку. ОСББ “Довженка 6 А” виконує функції житлово-експлуатаційної контори. Основним видом діяльності ОСББ “Довженка 6 А” є 81.10 “Комплексне обслуговування об'єктів”. Згідно законодавства України, досліджуване у роботі підприємство має право надавати наступний асортимент послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій: прибирання прибудинкової території; обслуговування внутрішньо-будинкових систем холодного водопостачання та водовідведення, центрального опалення та каналізаційних мереж; дератизація та дезінсекція; поточний ремонт конструктивних елементів, інженерних систем і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього благоустрою, розташованих на прибудинковій території; освітлення місць загального користування; підготовка будинку до осінньо-зимового періоду. Організаційна структура ОСББ “Довженка 6 А” – лінійно-функціональна. Це дає можливість організувати керування усіма процесами за лінійною схемою (директор-начальник-майстер-робітник), а методичну допомогу, планування, оцінювання, контроль – за допомогою функціональних відділів (виробничого, технологічного, конструкторського, планового, бухгалтерії тощо).

Проаналізовано управління фінансово-господарською діяльністю підприємства сфери послуг. Основні показники ефективності фінансово-господарської діяльності ОСББ “Довженка 6 А” за 2016-2018 рр. (чистий дохід від реалізації робіт та послуг, загальні витрати на реалізацію робіт та послуг) мали тенденцію до зростання. Однак чистий прибуток ОСББ “Довженка 6 А” за 2016 р. становив 82,4 тис. грн. У 2017 р. він вже становив 79,7 тис. грн., причиною його зменшення послужили витрати на реалізацію послуг, а саме – інші операційні витрати, які, на відмінну від попереднього року, збільшились на 31,4 тис. грн. У 2018 р. чистий прибуток підприємства, зменшився більше, ніж у 3,5 рази, і становив 20,1 тис. грн., причиною такого різкого зменшення прибутку стала собівартість на реалізацію послуг, яка за 2017 р. збільшилась аж на 118,1 тис. грн.

Для узагальнення результатів фінансового стану ОСББ “Довженка 6 А” здійснено загальне оцінювання основних техніко-економічних показників у період з 2016 р. до 2018 р. Оцінюючи техніко-економічні показники ОСББ “Довженка 6 А” за 2016-2018 рр. можна зробити висновок, що вартість активів, вартість основних засобів, вартість власного капіталу збільшились. Поточна кредиторська заборгованість підприємства у 2017 р. була меншою показника попереднього 2016 р. Однак вже у 2018 р. у порівнянні до 2017 р. цей показник суттєво зріс, що характеризує діяльність ОСББ “Довженка 6 А” з негативного боку, оскільки зростають борги, які потрібно негайно погасити. Поточна кредиторська заборгованість підприємства за аналізований період включала у себе такі елементи: за товари, роботи, послуги (серед трьох аналізованих років найвищий показник у 2018 р.); за розрахунками з бюджетом (показник присутній лише у 2018 р.); за розрахунками зі страхування (різке збільшення у 2018 р.); за розрахунками з оплати праці (простежувалось щорічне плавне зростання). Інші поточні зобов’язання у 2016 р. становили на 4,6 тис. грн. менше, ніж у наступному 2017 р., це є позитивним у роботі ОСББ “Довженка 6 А”. Позитивним явищем є відсутність даного показника у 2018 р. Дебіторська заборгованість за товари, роботи, послуги підприємства зростала у період з 2016 р. до 2018 р. Така ситуація свідчить про погіршення розрахункової дисципліни ОСББ “Довженка 6 А”. Дебіторська заборгованість за розрахунками з бюджетом була відсутня у 2016 р. (це є позитивним явищем), однак цей показник вже був присутній у 2017 р. та у 2018 р. Підприємству варто якомога швидше покрити борги перед державою. За 2016 р. середньооблікова чисельність працівників ОСББ “Довженка 6 А” складала 23 осіб. За 2017 р. і 2018 р. даний показник не змінився і становив також 23 особи, що свідчить про стабільність колективу, відсутність плинності через задоволеність умовами праці загалом.

Здійснено оцінювання структури капіталу ОСББ “Довженка 6 А” за 2016-2018 рр. У 2018 р порівняно із 2017 р. та 2016 р. дещо збільшився капітал ОСББ “Довженка 6 А”. Також зросли оборотний та власний капітал у 2018 р. у порівнянні до попередніх 2016-2017 рр. Підвищились також поточні зобов’язання і забезпечення ОСББ “Довженка 6 А” у 2018 р. порівняно до попереднього 2017 р, а у 2018 р. у порівнянні до 2017 р. цей показник зріс, що є позитивним у роботі житлово-комунального підприємства. Отож характеризуючи показники капіталу підприємства варто зазначити, що усі вони мають тенденцію до зростання упродовж аналізованого періоду, що є позитивним явищем.

До сильних сторін ОСББ “Довженка 6 А” можна віднести: великий досвід роботи та непогана кваліфікація персоналу, наявність інноваційних можливостей, відповідність організаційної структури щодо стратегії. Слабкими сторонами є: нестача обігових засобів, відсутність чітких цілей та стратегій розвитку підприємства, недосконала система інформації, застаріла технологія, обладнання, високі витрати, недосконала система контролю якості, низький рівень організації маркетингової діяльності, вузький асортимент товарів і послуг.

Зроблено оцінювання якісних характеристик житлово-комунальних послуг ОСББ “Довженка 6 А”. Проаналізовано якість послуг, які надає ОСББ “Довженка 6 А”. Аналізування проводився за період з 2013 р. до 2018 р. Підприємство кожного року проводило опитування серед мешканців, які визначали

якість послуги за допомогою оцінювання. Після того була введена середнє оцінювання до кожного аналізованого року. Результати здійсненого аналізування дозволили зробити наступні висновки. Якість послуг, які надає ОСББ “Довженка 6 А”, з кожним роком погіршується. Причинами такого негативного становища послужили: невисока кваліфікація працівників; великий вік працівників; низька оплата праці; брак необхідних ресурсів. У послуги “Поточний ремонт конструктивних елементів, інженерних систем і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього благоустрою, розташованих на прибудинковій території” найбільша різниця середнього оцінювання між 2013 р. і 2018 р. становить 3,6. Середнє оцінювання кожної послуги з кожним роком ставала меншою. Середнє оцінювання послуг “Освітлення місць загального користування” і “Поточний ремонт конструктивних елементів, інженерних систем і технічних пристроїв будинків та елементів зовнішнього благоустрою, розташованих на прибудинковій території” у 2018 р. була мінімальною – на рівні 1,0 балу. Жодне середнє оцінювання серед перелічених житлово-комунальних послуг за 2018 р. не перевищувало 2,0 балів.

Рекомендовано удосконалення системи надання послуг ОСББ “ДОВЖЕНКА 6 А” шляхом реалізації кількох пропозицій. Доцільним буде використання сучасних інформаційних продуктів як можливості покращення системи надання послуг в ОСББ “Довженка 6 А”. Пропонуємо використання CRM-системи. Забезпечення ефективної роботи житлово-комунального підприємства вимагає автоматизації не лише процесів з виконання робіт та надання послуг, але також організаційних та бізнес-процесів, здійснення оперативного обміну достовірною інформацією. Пропонуємо впровадити новітню CRM-систему, яка дозволяє автоматизувати всі етапи управління досліджуваним підприємством, а також процеси обліку та планування. Реалізація функціональних зв'язків між програмами здійснюється в автоматичному режимі у межах єдиної системи та визначає сутність пропонованого підходу. Це дасть можливість отримати річну суму економії коштів к розмірі 99026,5 грн., а прогнозований термін окупності вкладень дорівнює приблизно 5 місяців. Відповідно до отриманих даних, у ОСББ “Довженка 6 А” можна провести вивільнення двох працівників і перевести їх на інші види робіт або скоротити, оскільки їх кваліфікаційний рівень не відповідає займаним посадам.

Впровадження CRM-системи приведе до збільшення доходів за рахунок: фокусування на прибуткових клієнтах та представлення їм найкращої споживчої цінності; покращення якості та швидкості обслуговування клієнтів; збільшення задоволеності клієнтів; оптимізації організаційної структури. Крім того, очікується зменшення витрат за рахунок: зростання продуктивності праці; зменшення часу на пошук інформації по клієнтам; збільшення кількості обслуговування клієнтів; зменшення витрати на певні операції. Запропоновані заходи дозволять значно покращити діючу систему мотивації праці ОСББ “Довженка 6 А” та підвищити продуктивність праці, ініціативність працівників, а загалом і збільшити прибутковість діяльності житлово-комунального підприємства та створити економію по оплаті праці.

Доцільним буде підвищення якісних параметрів діяльності структурних підрозділів підприємства

житлово-комунальної сфери. Необхідний і особливий підхід до розроблення питань комплексного управління якістю житлово-комунальних послуг, що забезпечує високий рівень схвалюваних рішень. Підхід, при якому враховуються всі основні зв'язки та умови, опосереднено пов'язані з безліччю чинників, що впливають на якість обслуговування, називається системним. Реалізується вказаний підхід у вивченні особливостей, специфічних умов функціонування галузей житлово-комунального обслуговування, їх обліку в управлінні та плануванні заходів щодо вдосконалення якості таких послуг на базі досягнутого практичного досвіду. Запропоновано комплексну класифікацію послуг житлово-комунальної сфери. Рекомендовані групи структурних підрозділів є складовими елементами якості підприємств житлово-комунального господарства та перспектив її вдосконалення. Проаналізувавши особливості функціонування житлово-комунальної галузі, слід відмітити, що ключовим чинником формування структури послуг на підприємствах житлово-комунального господарства є попит.

#### **Список опублікованих праць за темою дипломної магістерської роботи**

1. Рудакевич М.І., Кондратюк А.В., Федорків С.М. Обґрунтування основних засад публічного управління в Україні / Рудакевич М.І., Кондратюк А.В., Федорків С.М. // Матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інновації: аспекти управління, виробництва, сфери обслуговування», 28 березня 2019 року. – Тернопіль: ПП Паляниця В.А., 2019. – С. 68-69.

2. Рудакевич М.І., Кондратюк А.В., Федорків С.М. Роль публічного управління у суспільно-економічних перетвореннях в Україні / Рудакевич М.І., Кондратюк А.В., Федорків С.М. // Матеріали I міжрегіональної науково-практичної конференції «Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні», 21 травня 2019 року. – Тернопіль: ТНТУ, 2019. – С. 18-19. — (Публічне управління процесами суспільних трансформацій: взаємодія влади та громадянського суспільства).

#### **АНОТАЦІЯ**

**Федорків С.М. Дослідження системи надання послуг публічної організації, на прикладі ОСББ «Довженка, 6 А» (м. Тернопіль, вул. Довженка, 6 А) [Рукопис]:** дипломна робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 281 / Сергій Михайлович Федорків; ТНТУ. – Тернопіль: ФО-П Шпак В. Б., 2019. – 189 с.

Дипломна магістерська робота: 189 с., 17 рис., 17 табл., 4 додатки, 103 літературних джерела.

**Об'єкт дослідження** – діяльність об'єднання співвласників багатоквартирного будинку «Довженка 6 А».

**Метою роботи** є визначення пріоритетів розвитку підприємства та розробка заходів із удосконалення системи надання послуг.

**Методи дослідження** – наукові розробки вітчизняних і закордонних вчених, логічного моделювання, узагальнення й систематизації, кількісного аналізу та порівняння, аналізу і синтезу, економіко-статистичні.

Досліджено публічну діяльність підприємства, визначено заходи щодо вдосконалення системи надання послуг підприємством; розроблено рекомендації щодо використання сучасних інформаційних продуктів як можливості покращення системи надання послуг, змодельовано комплекс заходів щодо підвищення якісних параметрів діяльності структурних підрозділів підприємства житлово-комунальної сфери.

Результати впроваджені в діяльність ОСББ «Довженка, 6 А».

**Ключові слова:** публічна організація, послуга, житлово-комунальне господарство, об'єднання співвласників багатоквартирного будинку, ефективність.

## SUMMARY

**Fedorkiv S.M. Research of the system of rendering services of a public organization, on the example of OSBB «Dovzhenko, 6 A» (6A, Dovzhenko Street, Ternopil)** [Manuscript]: comprehensive thesis for obtaining the qualification master's degree in 281 / Serhiy Fedorkiv; TNTU. – Ternopil: IE Shpak V.B., 2019. - 189p.

Master Degree thesis contains of 189 pages, 17 pictures, 17 tables, 4 additions, 103 literature sources.

**The Object of Investigation** – activity of association of co-owners of apartment house «Dovzhenko, 6 A».

**The Aim of the Work** is to identifying priorities for enterprise development and developing measures to improve the service delivery system.

**The Methods of Investigation** – scientific development of domestic and foreign scientists, logical modeling, generalization and systematization, quantitative analysis and comparison, analysis and synthesis, economic and statistical.

The public activity of the enterprise is researched, the measures on improvement of the system of rendering of services to the enterprise are defined; recommendations for the use of modern information products as an opportunity to improve the service delivery system have been worked out/

The results of investigation are implied into activities of OSBB «Dovzhenko, 6 A».

**Key words:** public organization, service, housing and communal services, association of co-owners of an apartment building, efficiency.