

УДК 332.873.1:64.012.08

**Ксенія Сергіївна САВЕНКО**

кандидат економічних наук, викладач кафедри економічного аналізу  
Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця

E-mail: kseniasavenko13@gmail.com

## **ФОРМУВАННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

### *Анотація*

Дослідження спрямовано на пошук умов виникнення споживчих ризиків і загроз, притаманних житлово-комунальній сфері як важливій складовій частині системи життєзабезпечення населення країни, зокрема виділення несприятливих ділянок (зон) і неефективних механізмів взаємодії та комунікації між учасниками сфери ЖКГ у процесі виробництва, створення або надання житлово-комунальних послуг.

Розглянуто підходи до принципів формування економічної безпеки, визначено проблеми галузі, ураховуючи інтереси кінцевого споживача на ринку житлово-комунальних послуг, а саме: недосконалість тарифної політики та системи соціального захисту у сфері ЖКГ, неякісне надання житлово-комунальних послуг, неефективне управління власністю в житловому господарстві, неефективне функціонування комунальних підприємств галузі, низький рівень поінформованості, неефективне використання бюджетних коштів у сфері житлово-комунального господарства. Проведене дослідження дозволило автору дати власне визначення економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг та довести необхідність у формуванні економічної безпеки споживачів у житлово-комунальній сфері.

На підставі здійсненого аналізу міжсуб'єктних економічних відносин у сфері ЖКГ виділено, структуровано й наведено в табличному вигляді джерела формування потреби в економічній безпеці споживачів житлово-комунальних послуг із визначенням проблематики міжсуб'єктних економічних відносин сфери ЖКГ і конкретизацією споживчих загроз та ризиків. У результаті дослідження визначено джерела формування потреби в економічній безпеці

споживачів у процесі надання житлово-комунальних послуг, виокремлено та розмежовано зони ризику й загроз економічній безпеці споживачів у процесі споживання послуг у сфері житлово-комунального господарства та окреслено підходи до подолання наявних загроз.

*Ключові слова:* економічна безпека споживача, житлово-комунальна сфера, житлово-комунальне господарство, споживач житлово-комунальних послуг, галузеві норми й нормативи, кількість та якість житлово-комунальних послуг.

**Kseniia Sergiivna SAVENKO**

PhD in Economics, teacher of the Department of Economic Analysis  
of Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

E-mail: kseniasavenko13@gmail.com

**FORMATION OF CONSUMER ECONOMIC SECURITY  
IN THE FIELD OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES**

***Abstract***

The research aims to reveal the causes of consumer risks and threats inherent in the housing and utility sector as an important component of the country's life-support system, in particular, to identify unfavorable areas (zones) and inefficient mechanisms of interaction and communication between the participants in producing, generating or providing housing and communal services.

The approaches to the principles of the formation of economic security have been discussed, the problems in the industry have been highlighted taking into account the interests of the end consumer in the market of housing and communal services, namely, the imperfect tariff policy and social security system in the housing and utility sector, low quality utility services, poor management of property in the housing sector, inefficient functioning of the utilities industry, low awareness, the inefficient use of budget funds in the sphere of housing and communal services.

The study enabled the author to give a proper definition of economic security of consumers of utility services and prove the need to build economic security of consumers in the housing sector. Based on the analysis of intersubject economic relations in the sphere of housing and utilities, the sources of demand for economic security of consumers

of utility services have been identified, structured and presented in the tabular form; the problems of economic relations between the entities in the housing and utility sector have been defined and consumer threats and risks have been described in detail.

As a result of the research the sources of demand for consumer economic security in the provision of utility services have been identified, the areas of risk and threats to consumer economic security in the process of receiving utility services have been defined and differentiated and solutions to coping with threats have been suggested.

**Keywords:** *consumer economic security, housing and utilities, housing and communal services, consumer of utility services, industry standards and regulations, quantity and quality of housing and communal services.*

**JEL classification: D18**

### **Вступ**

Житлово-комунальне господарство належить до пріоритетної галузі господарського комплексу України і є важливою складовою частиною в системі життєзабезпечення населення країни, тому підйоми або спади його розвитку прямо впливають на рівень економічної безпеки споживача житловокомунальних послуг. Із позицій економічної безпеки, головною метою економічного суб'єкта-споживача, агента економічних відносин житлово-комунальної сфери є максимізація економічної безпеки заради отримання максимальної вигоди від задоволення ускладнених за структурою потреб, що постійно зростають.

Актуальність дослідження пов'язано з недостатністю науково-методичних опрацювань цих питань, відсутністю кардинальних практичних заходів активного державного регулювання процесами управління економічною безпекою (самоусунення держави від функцій із контролю за дотриманням галузевих норм і нормативів якості послуг) в умовах сучасного критичного стану житлово-комунального господарства, що становить небезпеку для життєдіяльності громадян. Формування економічної безпеки споживачів у сфері ЖКГ обумовлює розроблення заходів із цього питання.

Незважаючи на наявність великої кількості проведених досліджень проблем та перспектив розвитку житлово-комунального господарства України, а саме: в

управлінні житлово-комунальним господарством [1; 2]; визначенні змісту та механізмів реалізації заходів із реконструкції житлового фонду [2]; у процесі розроблення концепції та здійснення аналізу процесів маркетизації житлово-комунального господарства України [3]; аналізу розвитку ЖКГ держави з перехідною економікою, ураховуючи світовий досвід [4; 5]; аналізу особливостей реалізації державних програм у сфері модернізації ЖКГ та підвищення рівня житлової забезпеченості населення [6]; обґрунтування шляхів оптимізації тарифної політики у ЖКГ України [7]; розроблення моделі та шляхів розвитку регіональної інституційно-інвестиційної інфраструктури житлово-комунального господарства [8], – на сьогодні виникає потреба в перегляді багатьох основних підходів до аналізу, що обумовлює необхідність у проведенні дослідження, орієнтуючись на потреби кінцевого споживача цієї галузі, з точки зору захисту його економічних інтересів.

### **Мета та завдання статті**

Метою статті є визначення сутності економічної безпеки споживачів сфери житлово-комунального господарства, аналіз взаємовідносин суб'єктів ЖКГ та обґрунтування пропозицій щодо виникнення джерел потреби у формуванні економічної безпеки одного із суб'єктів – споживача житлово-комунальних послуг.

### **Виклад основного матеріалу дослідження**

Споживчий ринок у сфері житлово-комунального господарювання є сферою кінцевого споживання. Головною метою функціонування і розвитку якого є задоволення потреб споживачів житлово-комунальних послуг.

Перш за все треба дати визначення хто є споживачами житлово-комунальних послуг, суб'єктами економічних відносин в сфері ЖКГ, їх функції, міжсуб'єктні відносини та обсяг, перелік та якість послуг, що потрібні надаватися згідно стандартам галузі, а згодом виявити проблемні ділянки (зони) між учасниками взаємовідносин галузі, де виникають загрози та ризики (ризик отримання неякісної послуги та/або не в повному обсязі, ризик неотримання послуги, або отримання за завищеною ціною) для споживачів житлово-комунальної сфери.

Основними учасниками економічних відносин у сфері житлово-комунальних послуг є: споживач, виконавець, виробник та органи влади.

Згідно Закону України «Про житлово-комунальні послуги» [8], виконавець - суб'єкт господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальної послуги споживачу відповідно до умов договору; виробник - суб'єкт господарювання, який виробляє або створює житлово-комунальні послуги; споживач – це фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу та має право:

- 1) одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги;
- 2) одержувати необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо;
- 3) на відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг;
- 4) на усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;
- 5) на зменшення розміру плати за ненадання або надання не в повному обсязі послуг, зниження їх якості в порядку;
- 6) отримувати від виконавця компенсацію за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт;
- 7) на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг.

При визначенні поняття економічної безпеки в загальному розумінні можна сказати що це захищеність життєво важливих інтересів особистості, суспільства і держави в економічній сфері від внутрішніх і зовнішніх загроз. [9]

В цілому можна виділити декілька підходів різних авторів до визначення економічної безпеки. Економічну безпеку досліджують як стан захищеності від внутрішніх і зовнішніх загроз. [10] Деякі автори пропонують розглядати економічну безпеку як наявність конкурентних переваг, але в такому трактуванні не зрозуміло в чому відмінність економічної безпеки від його конкурентоспроможності. Економічну безпеку аналізують як стан ефективного використання ресурсів або потенціалу. Такий підхід до її визначення називають ресурсно-функціональним.

Економічну безпеку розглядають також як захист проти економічних злочинів, тобто зводять до протистояння, захисту від різного роду економічних

злочинів (крадіжки, шахрайство, фальсифікації). Враховуючи те, що дане поняття є набагато ширшим, звужувати його до такого рівня не можна.

Проведене дослідження дозволило автору надати власне визначення «економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг» як стану захищеності життєво важливих інтересів споживачів від реальних і потенційних джерел небезпеки або економічних погроз в процесі вироблення або створення та надання житлово-комунальних послуг.

Стосовно індивідуальної економічної безпеки споживачів у сфері житлово-комунального господарювання можна стверджувати, що коли споживач не забезпечується послугами необхідного рівня та якості; не отримує послугу, або отримує за завищеною ціною; не має зручного для нього режиму роботи виробників та виконавців; не інформується відповідно до законодавства про реалізацію місцевих програм у сфері житлово-комунального господарства, а також щодо відповідності якості житлово-комунальних послуг нормативам, нормам, стандартам та правилам; не має можливість укладання договорів з підприємствами різних форм власності на вироблення та/або виконання житлово-комунальних послуг; не має можливості здійснювати контроль за дотриманням законодавства щодо захисту своїх прав у сфері житлово-комунальних послуг, то це свідчить про незадовільний стан захищеності його споживчих та економічних інтересів, подальше дослідження якого дає можливість визначення переліку ризиків та загроз економічній безпеці споживачів житлово-комунальних послуг.

Споживчі ризики та загрози з визначеного переліку виникають в процесі взаємодії та комунікації між учасниками сфери ЖКГ, тому стає очевидним, що джерела формування потреби в економічній безпеці споживача житлово-комунальних послуг слід шукати у міжсуб'єктних економічних відносинах.

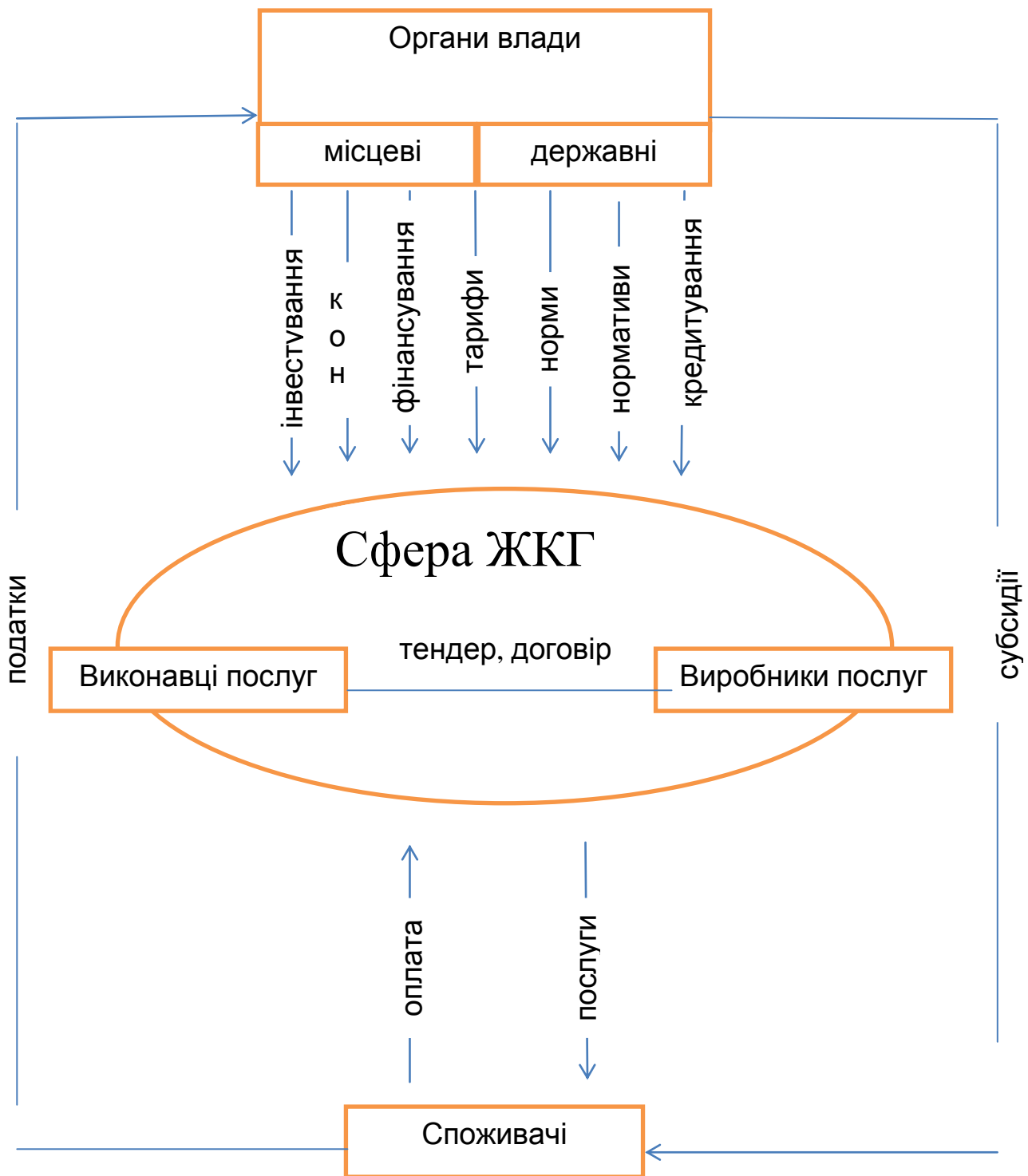


Рис.1 Міжсуб'єктні економічні відносини у сфері ЖКГ [Economic relations between entities in the sphere of housing and communal services]

На рис.1 схематично представлені економічні відносини між суб'єктами житлово-комунальної сфери. Це складна система, що складається з взаємопов'язаних економічних зв'язків суб'єктів в сфері ЖКГ з приводу вироблення

або створення та надання житлово-комунальних послуг з дотриманням галузевих норм і нормативів якості із застосуванням економічно обґрунтованих тарифів на такі послуги.

Аналіз процесу взаємодії суб'єктів та їх економічних відносин у сфері ЖКГ дозволяє визначити та структурувати джерела формування потреби в економічній безпеці споживачів житлово-комунальних послуг, та виділити наступні проблемні зони (ділянки) виникнення небезпек для споживача та надати їх характерні риси.

*Перша проблемна зона розташована в сфері економічних відносин між місцевими органами влади та споживачами в частині формування, використання та оцінки виконання видатків для фінансування житлово-комунального господарства міста.*

Сучасний стан розвитку житлово-комунального господарства висуває нові вимоги до бюджету як на державному так і на місцевому рівні. Насамперед, це поліпшення прозорості і доступності бюджету для громадськості, як фактору підвищення економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг. Такі новації дають змогу споживачеві, який займає активну соціальну позицію, моніторити та контролювати ефективність використання бюджетних ресурсів, отже обсяги та якість наданих державних послуг.

Але для забезпечення повноти усвідомлення якісних змін в виконанні видатків місцевих бюджетів необхідно чітко та конкретно вимірювати обидві сторони соціально-економічного балансу: ресурсну (кількісну) сторону, і результативну (якісну) сторону надання послуг. В процесі формування багатьох обласних та місцевих бюджетів дотепер застосовується постатейний (традиційний або затратний) метод бюджетування, за яким видатки плануються на короткострокову перспективу – один рік, при цьому увага зосереджується на поточних видатках і адміністративних потребах, які визначаються з використанням затверджених нормативів.

Відповідно ця система бюджетного планування передбачає і постатейний звіт витрачання фінансових ресурсів, який не дозволяє споживачеві визначити чіткий зв'язок між витратами та результатами що отримали кінцеві споживачі. Такий розподіл не дозволяє визначити ефективність та результативність профінансованих послуг, тому результативність, а тим паче раціональність і соціальний ефект від таких витрат залишаються за межами контролю споживача житлово-комунальних послуг.



Для забезпечення споживачів послуг у сфері ЖКГ повною, своєчасною та достовірною інформацією стосовно процесів, які відбуваються в житлово-комунальному господарстві для повноцінного аналізу виникає об'єктивна необхідність використання програмно-цільового методу складання бюджету, що передбачає дещо інший підхід формування бюджетних показників. Цей процес починається з зосередження уваги спершу на результатах, які необхідно досягти в житлово-комунальній сфері, а вже потім стає питання про те, які ресурси потрібно використовувати найбільш ефективніше для досягнення поставлених результатів.

Таким чином, застосування в бюджетному процесі ПЦМ сприятиме ефективному використанню коштів місцевого бюджету, що підвищить рівень економічної безпеки споживачів у сфері житлово-комунального господарства та забезпечить своєчасне надання якісних житлово-комунальних послуг.

Другим джерелом виникнення потреби в формуванні економічної безпеки є *економічні відносини між державними органами влади та споживачами в процесі формування тарифів, норм та нормативів споживання та в частині права споживача на отримання від держави субсидії.*

Нова концепція ціноутворення на послуги ЖКГ побудована на широкому розумінні тарифу. Тариф - це розмір плати в розрахунку на одиницю послуги певної якості, що забезпечує відшкодування з боку споживача обґрунтованих витрат економічної діяльності підприємства та прибутку [8].

Мінімальні норми житлово-комунальних послуг встановлюються з метою забезпечення санітарно-гігієнічних вимог проживання людей та їх перебування в приміщеннях, забезпечення технічних вимог до експлуатації будинку (споруди), підтримання несучої спроможності конструкцій та експлуатаційних характеристик внутрішньобудинкових мереж і систем.

В даному випадку небезпека споживача полягає у застосуванні економічно необґрунтованих тарифів для розрахунку за спожиті послуги тепло-, електро-, газо-, водопостачання и водовідведення.

Зазвичай, економічно обґрунтовані тарифи - це мінімально можливі тарифи, які складають фінансову основу поточного виробництва житлово-комунальних послуг, з урахуванням відповідності затвердженим параметрам якості та витрат на розвиток підприємства.

Проте таке визначення тарифу не враховує соціального аспекту особливостей функціонування житлово-комунальної галузі – платоспроможності споживачів житлово-комунальних послуг.

Згідно даних вибіркового обстеження умов життя домогосподарств, середньомісячні загальні доходи одного домогосподарства у першому півріччі 2015 року склали 4 786 грн., що в 1,1 разу вище аналогічного показника 2014 року. Проте витрати домогосподарств на оплату житла, комунальних продуктів та послуг зросли в 1,4 разу, з 339 грн. станом на 01.07.2014 р. до 468 грн. на 01.07.2015, та склали в структурі бюджету домогосподарств відповідно 7,8 та 9,8 відсотки. Тобто спостерігається тенденція випередження зростання темпів росту витрат на оплату житлово-комунальних послуг порівняно із темпами зростання доходів споживачів таких послуг. А з урахуванням збільшення з 01.05.2015р. тарифу за тепlopостачання в 1,7 разу (з 9,58 грн. до 16,42 грн. при відсутності лічильника за 1 кв.м опалювальної загальної площі) виявлені тенденції значно зміцняться, що в свою чергу знизить рівень економічної безпеки споживачів. [11]

Поряд з цим непрозорість і незрозумілість формування тарифів впливають на економічну безпеку споживача, бо існує ризик отримання послуги за завищеною вартістю, при тому що якість послуги залишається не змінною.

Стрімкий ріст тарифів до ринкового рівня та неспроможність більшості споживачів сплачувати за послуги по ринковими розцінками викликала необхідність закладення в державний бюджет України на 2016 рік видатків для компенсації різниці в тарифах на оплату житлово-комунальних послуг у розмірі 35 млрд грн. проти 24,4 млрд грн. у минулому році. [12]

Поряд з проблемами у формуванні системі субсидування, існують складності і в порядку їх отримання.

Таким чином, аналіз економічних відносин між державними органами влади та споживачами житлово-комунальних послуг дозволив окреслити проблемні питання, виявити ризики та загрози споживачів у даній сфері, що стає підставою до необхідності формування економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг.

Третє проблемне місце – це сфера *економічних відносин між виконавцями та виробниками в процесі проведення тендеру чи при укладенні договору на вироблені чи поставлені послуги.*

Державна закупівля – це процес придбання замовником товарів, робіт, послуг належної якості, у необхідній кількості, у потрібний час, за прийнятною ціною, у відповідного постачальника за державні кошти. [13]

Стосовно економічної безпеки споживача послуг ЖКГ, можна сказати що найбільший ризик завищення вартості послуги виникає саме у цій сфері

економічних відносин. Проблема полягає у тому, що система державних закупівель була та досі залишається самою корумпованою галуззю. Найчастіше трапляється, що переможцями конкурсних торгів виявляються зовсім не ті, хто пропонував нижчу ціну чи якісніший товар.

Знизити споживчі ризики у даній сфері можливо тільки завдяки впровадженню державної політики спрямованій на відкритість й прозорість процесу закупівель.

Сучасна система закупівель побудована таким чином, щоб ускладнити незалежному бізнесу роботу з державою, а нова електронна система закупівель ProZorro, що дозволяє до мінімуму зменшити людський фактор, працює лише у тестовому режимі.

Тільки повний перехід на електронні закупівлі дозволить забезпечити економічну безпеку споживача послуг в сфері ЖКГ.

Четверта зона включає *економічні відносини між виробниками та споживачами в частині інформування споживача про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості та в частині отримання від виконавця компенсації за неотриманні, отриманні неякісні та/або не в повному обсязі житлово-комунальні послуги;*

Процес формування економічної безпеки в сфері ЖКХ безпосередньо торкається захисту інтересів не влади та підприємств галузі, а саме споживачів житлово-комунальних послуг. Це означає, що споживач стає зацікавленою стороною в процесі прийняття рішень, що мають сприяти розвитку житлово-комунальної сфери та покращенню якості послуг. Але реальну участь споживачів в перетвореннях ЖКГ може бути лише за умов повної інформованості вже на ранніх стадіях процесу прийняття рішень. З огляду на це, об'єктивне та своєчасне інформування споживача набуває неабиякої значущості.

До п'ятої проблемної зони віднесені *економічні відносини між виконавцями та споживачами в частині ефективності управління власністю в житловому господарстві.*

На сьогодні в країні відбувається різке погіршення умов експлуатації та значне зниження якості житлового фонду. Незадовільний стан житлового господарства в першу чергу пов'язаний із значним рівнем зношеності житлового фонду, низьким рівнем попередньої експлуатації, відсутністю поточних та капітальних ремонтів чи виконанням таких робіт на невідповідному рівні або не в повному обсязі, але

основною причиною загострення проблеми житлового фонду є відсутність ефективного управління власністю.

З метою підвищення якості надаваних послуг та ефективності роботи органів ЖКГ необхідна модернізація, що передбачає впровадження нових форм управління власністю житлового фонду. Самоорганізація та активна позиція власників багатоквартирних будинків – споживачів житлово-комунальних послуг дозволить уникнути таких проблем як завищення вартості послуги чи не отримання оплаченої послуги та т.п., тобто позбутися споживчих ризиків, а отже максимізувати рівень своєї економічної безпеки в сфері ЖКХ.

Відповідно до Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» від 14.05.2015 №2866-III [14] згідно з яким за утримання будинків і прибудинкових територій будуть відповідальні самі мешканці, тобто до 01.07.2016 мешканцям багатоквартирних будинків необхідно самоорганізуватися для управління власним будинком: або створити ОСББ, або найняти керуючу компанію, яку вони можуть вибрати більшістю голосів на зборах. У тому випадку якщо мешканці не визначатися з форою управління багатоквартирним будинком, міськрада сама призначає керуючу компанію, вибравши її на конкурсній основі.

Зі створенням об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) співмешканці будинку зможуть самі визначати для себе потрібні їм послуги з утримання будинку, крім тих які є обов'язковими. [15]

Базовою формулою для вимірювання ефективності управління власністю житлового фонду є відношення результату до ресурсів, витрачених для його досягнення (ефективність = результат / ресурси).

Причому результат повинен бути позитивним за всіма ключовими цілями, а процес його досягнення повинен бути адекватним цілі і ситуації (терміни, ресурси, кількість і якість наданих послуг).

В разі створення ОСББ споживачі самостійно обиратимуть шляхи підвищення ефективності управління своєю спільною власністю (житлового фондом), наприклад:

- 1) залишать базовий пакет послуг з меншими витратами;
- 2) збільшать кількість послуг при незмінних витратах.
- 3) підвищать якість послуг, при незмінних витратах.

Виходячи з цього для визначення ефективності управління власністю житлового фонду слід проаналізувати розрахунок тарифів на послуги з утримання

будинку та прибудинкової території та тарифів, які входять в склад квартплати, методу розрахунку даних тарифів, кількість наданих житлово-комунальних послуг та їх якість. При цьому слід враховувати технічний стан житлового фонду, рівень його попередньої експлуатації, споживчий клас житла та рівень платоспроможності та побажань споживачів житлово-комунальних послуг.

Іншим напрямком підвищення рівня економічної безпеки, крім створення ОСББ - це розробка методів якісної оцінки ефективності діяльності з управління житлом, а саме розробці індикаторів для отримання достовірної оцінки діяльності підрядної організації та листа-опитувальника для з'ясування думки мешканців щодо забезпечення відкритості процесу формування тарифів на послуги з утримання будинку та прибудинкової території, а також ступеня ефективності надання даних послуг у разі передачі прав управління власністю житлового фонду керуючим компаніям.

Вдосконалення напрямків підвищення ефективності управління власністю в житловому господарстві є найважливішим кроком для підвищення рівня економічної безпеки споживача у сфері житлово-комунального господарства та забезпечення своєчасного надання якісних житлово-комунальних послуг.

*До шостої - економічні відносини між органами влади та виробниками в частині ефективного функціонування комунальних підприємств міста (фінансування, інвестування, концесії, субвенції)*

Головною причиною неефективної роботи комунальних підприємств міста, а як наслідок надання послуги не належної якості, або завищеної вартості є їх фінансовий стан та значний рівень зношеності основних фондів. Наприклад, за підсумками роботи за III кварталу 2015 року 47,4% підприємств житлово-комунальної сфери міста Харкова мають від'ємний результат.

Для забезпечення рентабельності підприємств даного сектору економіки слід передбачувати не тільки бюджетне фінансування в вигляді підтримки за рахунок місцевого бюджету, але і використовувати інноваційні підходи до фінансування житлово-комунального господарства, такі як концесії, інвестування, система позичання міжнародними установами. Такі заходи значною мірою сприятимуть технічній та технологічній модернізації підприємств ЖКХ та забезпечать підвищення комфортності життя споживачів.

Проведене дослідження дозволяє автору по кожному джерелу формування потреби в економічній безпеці споживачів житлово-комунальних послуг визначити місце виникнення загрози, проблемну зону, загрозу та споживчий ризик. (Таблиця 1)

№ п/р	Місце виникнення загрози	Проблемна зона	Загроза	Споживчий ризик
1	економічні відносини між місцевими органами влади та споживачами	бюджетний процес в частині виконання видатків для фінансування ЖКГ	нераціональне використання бюджетних коштів	отримання неякісної послуги та/або не в повному обсязі, ризик неотримання послуги, або отримання за завищеною ціною
2	економічні відносини між державними органами влади та споживачами	процес формування тарифів, норм та нормативів споживання	застосування економічно необґрунтованих тарифів	отримання послуги за завищеною ціною
		процес субсидування споживачів	незручний та незрозумілий для споживача процес отримання субсидії	неотримання субсидії
3	економічні відносини між виконавцями та виробниками	процедура проведення тендеру чи процес укладення договору на	відсутність прозорості при виборі виробника послуги	отримання послуги за завищеною ціною

		вироблені чи поставлені послуги		
4	економічні відносини між виробниками та споживачами	процес інформування споживача	недоведення до споживача інформації, або доведення в незручній формі	неотримання послуги через нестачу інформації
		процес компенсації за неотриману, або неякісну послугу	складність порядку отримання компенсації	неотримання компенсації
5	економічні відносини між виконавцями та споживачами	процес управління власністю в житловому господарстві	неефективне управління власністю в житловому господарстві	отримання неякісної послуги та/або не в повному обсязі, ризик неотримання послуги, або отримання за завищеною ціною
6	економічні відносини між органами влади та виробниками	процес підтримки комунальних підприємств галузі (фінансування, інвестування, концесії, субвенції)	неефективність функціонування комунальних підприємств	отримання неякісної послуги та/або не в повному обсязі, ризик неотримання послуги, або отримання за завищеною ціною

Таблиця 1. Джерела формування потреби в економічній безпеці споживачів житлово-комунальних послуг (*Авторська розробка*) [Sources of the need for economic security of consumers in the sphere of housing and communal services (*the author's development*) ]

Невдоволення споживачів викликають: недосконалість тарифної політики та системи соціального захисту у сфері ЖКГ, неякісне надання житлово-комунальних послуг, неефективне управління власністю в житловому господарстві, неефективне функціонування комунальних підприємств галузі, низький рівень інформованості. Серед проблемних питань, які виникають в процесі надання житлово-комунальних послуг, суттєвим є неефективне використання бюджетних коштів в сфері житлово-комунального господарства.

На сучасному етапі, реформування житлово-комунального господарства України супроводжується низкою споживчих ризиків. Одним з ключових ризиків є надмірні темпи і масштаби самоусунення держави від функцій з контролю за дотриманням галузевих норм і нормативів якості продукції і послуг, а також захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг у поєднанні із недосконалістю механізмів регулювання конкурентного середовища і ціноутворення в сфері житлового господарства й комунального обслуговування. Доповнює висвітлену проблематику непрозорість та не доступність інформації, щодо ефективності використання бюджетних коштів, які спрямовуються в житлово-комунальну сферу.

Враховуючи вищезазначене, стає зрозумілим, що розвиток житлово-комунального господарства потребує нової стратегії, яка б орієнтувалась на кінцевого споживача в частині найбільш повного задоволення його потреб та інтересів, а отже забезпечувала економічну безпеку споживача житлово-комунальних послуг.

### **Висновки та перспективи подальших розвідок**

Перспективними напрямками подальших досліджень є розроблення стратегії забезпечення економічної безпеки споживачів на підставі нівелювання загроз або мінімізації ризиків і детальне розроблення заходів щодо оцінювання економічної безпеки споживачів у сфері ЖК

### ***Список літератури***



1. Драган І. О. Державне управління розвитком житлово-комунального господарства й принципи його реформування / І. О. Драган // Економіка та держава. – 2009. – № 4. – С. 87–90.

2. Пісьмаченко Л. М. Державне управління у галузі житлового і комунального господарства: проблеми та шляхи їх вирішення / Л. М. Пісьмаченко // Економіка та держава. – 2008. – № 4. – С. 74–76. 3. Полуянов В. П. Процесс маркетинга коммунального хозяйства [Электронный ресурс] / В. П. Полуянов, Р. С. Кравченко. – Режим доступа :

[http://ea.donntu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/17209/1/Kravchenko\\_1.pdf](http://ea.donntu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/17209/1/Kravchenko_1.pdf).

4. Васильєва О. І. Пріоритети розвитку житлово-комунального господарства в соціально-економічній політиці держави [Електронний ресурс] / О. І. Васильєва. – Режим доступу : [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum%20/Nrzd/2011\\_1/3.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum%20/Nrzd/2011_1/3.pdf). 5. Degalceva G. The development of management accounting in organization of housing and communal services / G. Degalceva, S. Shulepina // Проблемы экономики, организации и управления в России и мире : материалы VI международной научно-практической конференции (22 октября 2014 года) / отв. ред. Н. В. Уварина. – Прага, Чешская Республика : Изд-во WORLD PRESS s.r.o., 2014. – 271 с. 6. Петрушевський Ю. Л. Фінансове забезпечення реформування ЖКГ України [Електронний ресурс] / Ю. Л. Петрушевський, О. І. Попадюк // Ефективна економіка. – 2012. – № 4. – Режим доступу : <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1086>.

7. Полуянов В. П. Формирование институциональных основ развития рынка жилищно-коммунальных услуг в Украине: тарифная политика [Электронный ресурс] / В. П. Полуянов, А. Ю. Савенко // Научные труды ДонНТУ. – Серия: экономическая. – 2007. – Вып. 31–2. – Режим доступа : [http://library.donntu.edu.ua/fem/vip31-2/31-2\\_25.pdf](http://library.donntu.edu.ua/fem/vip31-2/31-2_25.pdf).

8. Подлесна В. Г. Проблеми реформування житлово-комунального господарства [Електронний ресурс] / В. Г. Подлесна // Механізм регулювання економіки. – 2008. – № 3. Т. 2. – Режим доступу : [http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/2008\\_3a/3\\_4.pdf](http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/2008_3a/3_4.pdf).

9. Про житлово-комунальні послуги : Закон України № 1581-д від 09.12.2015 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1875-15>.
10. Общая теория национальной безопасности : учебник / под общ. ред. А. А. Прохожева. – М. : Изд-во РАГС, 2002. – 320 с.
11. Москаленко Н. О. Підходи до управління фінансовою та економічною безпекою підприємств / Н. О. Москаленко, О. О. Романенко, Т. В. Олійник // Економічний часопис-XXI. – 2015. – № 7 – 8 (1). – С. 54–57.
12. Ровенчак Т. Г. Тарифна політика – один з напрямів реформування галузі ЖКГ [Електронний ресурс] / Т. Г. Ровенчак. – Режим доступу : <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi>.
13. Доповідь "Витрати і ресурси домогосподарств України у I півріччі 2015 року" (за даними вибіркового обстеження умов життя домогосподарств) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2013/gdn/vrd/arh\\_vrd\\_2015.html](https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2013/gdn/vrd/arh_vrd_2015.html).
14. Про Державний бюджет України на 2016 рік : Закон України № 928-19 від 25.12.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>.
15. Голуб Ю. О. Сутність та роль контролю державних закупівель у сучасних умовах / Голуб Ю. О. // Економіка розвитку. – 2012. – № 1 (61). – С. 5458.
16. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку : Закон України № 417-VII від 14.05.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/417-19>.
17. Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку : Закон України № 2866-III від 29.11.2001 р., у ред. від 01.07.2015 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2866-14>.
18. Про органи самоорганізації населення : Закон України № 2625-III від 11.07.2001 р., у ред. від 06.12.2012 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2625-14>.

19. Про благоустрій населених пунктів : Закон України № 2807-IV від 06.09.2005 р., у ред. від 09.12.2015 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2807-15>.

20. Про енергозбереження : Закон України № 74/94-ВР від 01.07.1994 р., у ред. Від 09.05.2015 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/74/94-%D0%B2%D1%80>.

21. Про Державний бюджет України на 2015 рік : Закон України № 80-VIII від 28.12.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>.

22. Про відкритість використання публічних коштів : Закон України № 183-VII від 11.02.2015 р., у ред. від 30.09.2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/183-19>.

23. Про теплопостачання : Закон України № 2633-IV від 02.06.2005 р., у ред. від 25.07.2015 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2633-15>.

24. Про затвердження Порядку адміністрування єдиного веб-порталу використання публічних коштів : Постанова Кабінету Міністрів України № 694 від 14 вересня 2015 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/694-2015-%D0%BF>.

### ***References***

1. Drahan I. O. Derzhavne upravlinnia rozvytkom zhytlovokomunalnoho hospodarstva i pryntsyphu yoho reformuvannia [Utility services government administration and principles of reformation] / I. O. Drahan // *Ekonomika ta derzhava*. – 2009. – No. 4. – P. 87–90.

2. Pismachenko L. M. Derzhavne upravlinnia u haluzi zhytlovoho i komunalnoho hospodarstva: problemy ta shliakhy yikh vyrishennia [Government administration in housing and utility services : problems and solutions] / L. M. Pismachenko // *Ekonomika ta derzhava*. – 2008. – No. 4. – P. 74–76.

3. Poluyanov V. P. Protsess marketizatsii kommunalnogo khozyaystva [Electronic resource] / V. P. Poluyanov, R. S. Kravchenko. – Access mode : [http://ea.donntu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/17209/1/Kravchenko\\_1.pdf](http://ea.donntu.edu.ua:8080/jspui/bitstream/123456789/17209/1/Kravchenko_1.pdf).

4. Vasylieva O. I. Priorytety rozvytku zhytlovo-komunalnoho hospodarstva v sotsialno-ekonomichnii politytsi derzhavy [Electronic resource] / O. I. Vasylieva. – Access mode : [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum%20/Nrzd/2011\\_1/3.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum%20/Nrzd/2011_1/3.pdf).

5. Degalceva G. The development of management accounting in organization of housing and communal services / G. Degalceva, S. Shulepina // Problemy ekonomiki, organizatsii i upravleniya v Rossii i mire: Materialy VI mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii (22 oktyabrya 2014 goda). – otv. red. N. V. Uvarina. – Praga, Cheshskaya Respublika : Izd-vo WORLD PRESS s.r.o., 2014. – 271 p.

6. Petrushevskiy Yu. L. Finansove zabezpechennia reformuvannia ZhKH Ukrainy [Funding the reformation of the housing and utilities sphere in Ukraine] [Electronic resource] / Yu. L. Petrushevskiy, O. I. Popadiuk // Efektyvna ekonomika. – 2012. – No. 4. – Access mode : <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1086>.

7. Poluyanov V. P. Formirovanie institutsionalnykh osnov razvitiya rynku zhilishchno-kommunalnykh uslug v Ukraine: tarifnaya politika [Formation of institutional principles of the market of housing and utilities in Ukraine: tariff policy] [Electronic resource] / V. P. Poluyanov, A. Yu. Savenko // Nauchnye trudy DonNTU. – Seriya: ekonomicheskaya. – 2007. – Issue. 31–2. – Access mode : [http://library.donntu.edu.ua/fem/vip31-2/31-2\\_25.pdf](http://library.donntu.edu.ua/fem/vip31-2/31-2_25.pdf).

8. Podliesna V. H. Problemy reformuvannia zhytlovo-komunalnoho hospodarstva [Problems of reformation of housing and utilities] [Electronic resource] / V. H. Podliesna // Mekhanizm rehuliuвання ekonomiky. – 2008. – No. 3, vol. 2. – Access mode : [http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/2008\\_3a/3\\_4.pdf](http://mer.fem.sumdu.edu.ua/content/2008_3a/3_4.pdf).

9. Pro zhytlovo-komunalni posluhy : Zakon Ukrainy No. 1581-d vid 09.12.2015 r. [Electronic resource] / Verkhovna Rada Ukrainy. – Access mode : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1875-15>.

10. Obshchaya teoriya natsionalnoy bezopasnosti : uchebnyk / pod obshch. red. A. A. Prokhozheva. – M. : Izd-vo RAGS, 2002. – 320 p.

11. Moskalenko N. O. Pidkhody do upravlinnia finansovoiu ta ekonomichnoi bezpekoiiu pidpriemstv [Approaches to managing enterprise financial economic security]

/ N. O. Moskalenko, O. O. Romanenko, T. V. Oliinyk // Ekonomichnyi chasopys-XXI. – 2015. – No. 7 – 8 (1). – P. 54–57.

12. Rovenchak T. H. Taryfna polityka – odyń iz napriamiv reformuvannia haluzi ZhKH [Electronic resource] / T. H. Rovenchak. – Access mode : <http://www.irbisnbuy.gov.ua/cgi>.

13. Dopovid "Vytraty i resursy domohospodarstv Ukrainy u I pivrichchi 2015 roku" (za danymy vybirkovoho obstezhennia umov zhyttia domohospodarstv) [Electronic resource]. – Access mode : [https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2013/gdn/vrd/arh\\_vrd\\_2015.html](https://ukrstat.org/uk/operativ/operativ2013/gdn/vrd/arh_vrd_2015.html).

14. Pro Derzhavnyi biudzheth Ukrainy na 2016 rik : Zakon Ukrainy No. 928-19 vid 25.12.2015 r. [Electronic resource]. – Access mode : <http://zakon4.rada.gov.ua>.

15. Holub Yu. O. Sutnist ta rol kontroliu derzhavnykh zakupivel u suchasnykh umovakh [The essence and role of control over public purchases under current conditions] / Yu. O. Holub // Ekonomika rozvytku. – 2012. – No. 1 (61). – P. 54–58.

16. Pro osoblyvosti zdiisnennia prava vlasnosti u bahatokvartyrnomu budynku : Zakon Ukrainy No. 417-VII vid 14.05.2015 r. [Electronic resource]. – Access mode : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/417-19>.

17. Pro obiednannia spivvlasnykiv bahatokvartyrnogo budynku : Zakon Ukrainy No. 2866-III vid 29.11.2001 r., u red. vid 01.07.2015 r. [Electronic resource] / Verkhovna Rada Ukrainy. – Access mode : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2866-14>.

18. Pro orhany samoorganizatsii naselennia : Zakon Ukrainy No. 2625-III vid 11.07.2001 r., u red. vid 06.12.2012 r. [Electronic resource] / Verkhovna Rada Ukrainy. – Access mode : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2625-14>.

19. Pro blahoustrii naselenykh punktiv : Zakon Ukrainy No. 2807-IV vid 06.09.2005 r., u red. vid 09.12.2015 r. [Electronic resource] / Verkhovna Rada Ukrainy. – Access mode : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2807-15>.

20. Pro enerhozberezhennia : Zakon Ukrainy No. 74/94- VR vid 01.07.1994 r., u red. vid 09.05.2015 r. [Electronic resource] / Verkhovna Rada Ukrainy. – Access mode : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/74/94-%D0%B2%D1%80>.

21. Pro Derzhavnyi biudzheth Ukrainy na 2015 rik : Zakon Ukrainy No. 80-VIII vid 28.12.2014 r. [Electronic resource]. – Access mode : <http://zakon4.rada.gov.ua>.

22. Pro vidkrytist vykorystannia publichnykh koshtiv : Zakon Ukrainy No. 183-VII vid 11.02.2015 r., u red. vid 30.09.2015 r. [Electronic resource]. – Access mode : [http://zakon4.rada.gov.ua /laws/show/183-19](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/183-19).

23. Pro teplopostachannia : Zakon Ukrainy No. 2633-IV vid 02.06.2005 r., u red. vid 25.07.2015 r. [Electronic resource] / Verkhovna Rada Ukrainy. – Access mode : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2633-15>.

24. Pro zatverdzhennia Poriadku administruvannia yedynoho veb-portalu vykorystannia publichnykh koshtiv : Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy No. 694 vid 14 veresnia 2015 roku [Electronic resource]. – Access mode : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/694-2015-%D0%BF>.