

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Допускається до захисту
Завідувач кафедри публічного управління,
адміністрування та міжнародної економіки
_____, професор Т. В. Сокольська
« 20 » листопада 2023 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ
ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА
ВОДОВІДВЕДЕННЯ**

Виконала: Рудешко Вікторія Вячеславівна _____

Керівник: доцент Арбузова Тетяна Василівна _____

Рецензент: доцент Артимонова Ірина Вікторівна _____

Я, Рудешко Вікторія Вячеславівна, засвідчую, що кваліфікаційну роботу виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Біла Церква – 2023

АНОТАЦІЯ

Рудешко В. В. Публічне управління якістю надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення

Досліджено основи діяльності підприємства ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА», як учасника державно-приватного партнерства, що є інструментом співпраці територіальної громади та приватного сектору.

Відзначаючи різноманіття фундаментальних підходів і прикладних досліджень по розкриттю окремих сторін окресленої в дослідженні тематики, слід підкреслити, що теоретико-методологічні аспекти підвищення ефективності управління сферою водопостачання і водовідведення в системі галузевої економіки, створення ефективних моделей і механізмів узгодження економічних, соціальних і екологічних інтересів усіх учасників ринкової взаємодії в цій сфері досі є затребуваним як теорією, так і практикою.

Формування механізму підвищення ефективності управління сферою водопостачання і водовідведення ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА» :

- визначення змісту і принципів розвитку сфери водопостачання і водовідведення регіону;
- виявлення джерел і інструментів підвищення ефективності управління сферою водопостачання і водовідведення ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА» ;
- дослідження соціальних і екологічних аспектів формування інвестиційно-фінансового механізму управління сферою водопостачання і водовідведення регіону та ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА» ;
- вироблення прийомів і процедур підвищення ефективності тарифної політики у сфері водопостачання і водовідведення ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА».

Тому в Україні є потреба у запровадженні власної системи управління водопостачання та водовідведення . Цієї мети можна досягти шляхом:

- вдосконалення тарифної методології (доопрацювання нормативно-правового забезпечення, вивчення закордонного досвіду, навчання підприємств розробки стратегічних програм, інвестиційних програм, фінансової стратегії, реалізації інвестиційних проектів із залученням коштів МФО);
- розвиток державно-приватного партнерства у сфері водопостачання та водовідведення;
- реалізація пілотних проектів, вдосконалення нормативно-правового забезпечення;
- удосконалення системи державної підтримки галузі як елемента розвитку державно-приватного партнерства ;
- робота з громадськістю (подолання ворожості товариства до приватного інвестора, підвищення відповідальності суб'єктів ринку один перед одним,
- вдосконалення тарифної політики та підвищення її ролі у забезпеченні надійних та якісних послуг на довгострокову перспективу.

Одержані результати можуть бути використані у практичній діяльності соціально відповідальних приватних компаній та органів муніципальної влади.

Кваліфікаційна робота магістра містить 79 сторінок, 18 таблиць, 21 рисунок, список використаних джерел із 37 найменувань, 3 додатки.

Ключові слова: управління якістю, державно-приватне партнерство, приватна компанія, тариф, тарифна політика, територіальна громада.

ANNOTATION

Rudeshko V. Public management of the provision quality of centralized water supply and drainage services

The basis of the activity of the "BILOTSERKIVVODA" LLC as a participant in the public-private partnership, which is an instrument of cooperation between the territorial community and the private sector, was studied.

Noting the variety of fundamental approaches and applied research to reveal individual aspects of the subject outlined in the study, it should be emphasized that the theoretical and methodological aspects of increasing the efficiency of management of the sphere of water supply and drainage in the system of the sectoral economy, the creation of effective models and mechanisms for harmonizing the economic, social and environmental interests of all participants market interaction in this area is still in demand both in theory and in practice.

Formation of a mechanism for increasing the efficiency of water supply and drainage management of "BILOTSERKIVVODA" LLC:

- determination of the content and principles of development of the water supply and drainage of the region;
- identification of sources and tools for improving the efficiency of water supply and drainage management of "BILOTSERKIVVODA" LLC;
- research of social and ecological aspects of the formation of the investment and financial management mechanism in the field of water supply and drainage of the region and "BILOTSERKIVVODA" LLC;
- development of methods and procedures for increasing the efficiency of the tariff policy in the field of water supply and drainage of "BILOTSERKIVVODA" LLC.

Therefore, there is a need in Ukraine to introduce its own water supply and drainage management system. This goal can be achieved by:

- improvement of the tariff methodology (refining of legal provisions, study of foreign experience, training of enterprises in the development of strategic programs, investment programs, financial strategy, implementation of investment projects with the involvement of MFI funds);
- development of public-private partnership in the field of water supply and drainage;
- implementation of pilot projects, improvement of regulatory and legal support;
- improvement of the system of state support of the industry as an element of the development of public-private partnership;
- work with the public (overcoming the hostility of the company towards the private investor, increasing the responsibility of market subjects to each other,
- improving the tariff policy and increasing its role in providing reliable and high-quality services for the long term.

The obtained results can be used in the practical activities of socially responsible private companies and municipal authorities.

This master's thesis contains 79 pages, 3 tables, 3 figures, 5 appendices. The list of links includes 37 titles.

Keywords: quality management, public-private partnership, private company, tariff, tariff policy, territorial community.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. Теоретико-методичні засади державного та муніципального управління якістю надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення	11
1.1. Якість послуг як економічна категорія та об'єкт публічного управління, особливість послуг з централізованого водопостачання та водовідведення.....	11
1.2. Нормативно-правове регулювання якості надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення.....	19
1.3. Регулювання якості послуг водопостачання та водовідведення у країнах ЄС: порівняння національних моделей управління та стандартів.....	26
Висновки до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2. Аналіз діяльності товариства з обмеженою відповідальністю «БІЛОЦЕРКІВВОДА».....	35
2.1. Організаційно-економічна характеристика ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА».....	35
2.2. Фінансовий аналіз діяльності підприємства.....	43
2.3. Організація та управління якістю надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА»	51
Висновки до розділу 2.....	58
РОЗДІЛ 3. Напрями удосконалення управління якістю надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення у ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА».....	60
3.1. Оцінка системи управління якістю надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення на підприємстві.....	60
3.2. Напрями оптимізації публічно-приватного партнерства щодо управління якістю надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення.....	66
Висновки до розділу 3.....	72
ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75
ДОДАТКИ.....	80

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Водний кодекс України: Закон від 06.06.1995 №213/95-ВР. База даних «Законодавство України» // ВР України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/213/95-%D0%B2%D1%80>
1. Про оренду державного та комунального майна. Закон України від 3 жовтня 2019 року № 157-ІХ. Дата оновлення: 07.09.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-20#Text>
2. Про питну воду та питне водопостачання : Закон України від 10 січня 2002 р. № 2918-ІІІ. Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2918-14#Text>
3. Про Загальнодержавну програму «Питна вода України» на 2006-2026 роки». Закон України від 15 лютого 2022 № 5723. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/Novyny/219438.html>
4. Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 9 листопада 2017 р. № 2189-VІІІ. Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>
5. Про природні монополії : Закон України від 2000р. № 1682-ІІІ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1682-14#Text>
6. Про концесію. Закон України від 3 жовтня 2019 року № 155-ІХ Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/155-IX#Text>
7. Про державне регулювання у сфері комунальних послуг : Закон України від 9 липня 2010 р. № 2479-VІ. Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2479-17#Text>
8. Національний стандарт України ДСТУ 4808:2007 Джерела централізованого питного водопостачання. Гігієнічні та екологічні вимоги щодо якості води і правила вибирання. URL: https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=53159
9. ДСТУ ISO 9000:2015(ISO 9001:2015, IDT) Основні положення та 11. словник термінів. Видання офіційне. Київ: ДП «Укр-НДНЦ», 2016.

10. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. Київ: Держспоживстандарт України, 2009. 26 с.
11. Агаджанов Г. Економіка водопровідно-каналізаційних підприємств : навч. посіб. / Г. Агаджанов; Харк. нац. академ. міськ. госп-ва. 2-е вид., перер. та доп. Харків : ХНАМГ, 2010. 392 с.
12. .Артеменко В. С., Ольшанський О. В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг* : зб. наук. пр. у 2-х ч. Ч. 2 / ХДУХТ. Харків, 2013. Вип. 2 (18). С. 253–258.
13. Бабій О. М. Вплив тарифної політики на конкурентоспроможність підприємств міського господарства. *Теоретичні та прикладні аспекти підвищення конкурентоспроможності підприємств* : колективна монографія у 4 т. / за ред. О. А. Паршиной. Т. 4. Дніпропетровськ: Й «Герда», 2013. с. 3-43. URL: http://conf.at.ua/monografija_ehp_t4_a5.pdf.
14. Бахмат А.Б., Гуринович А.Д. Реформування системи управління ВКГ у країнах Європи. *ЖКГ: журнал керівника та головного бухгалтера*, 2019. № 12, С. 71–77.
15. Гіроль М. М. Ефективність систем водопостачання України як фактор національної безпеки держави. *Надзвичайна ситуація*. 2021. № 5. С. 10 -18.
16. Гриньова В.М. Державне регулювання економіки: підручник К.: Знання, 2008. 398 с. / Баз даних: «Навчальні матеріали онлайн». URL: https://pidruchniki.com/1247071838394/ekonomika/sistema_derzhavnogo_regulyuvannya_ekonomiki#64
17. Гуткевич С. О., Кравченко О. В. Ефективність функціонування системи менеджменту якості на підприємстві з позиції процесного підходу. *Актуальні проблеми економіки*. 2016. № 3. С. 75–85.
18. Енциклопедичний словник з державного управління / за ред. Ю. В. 20. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. Київ. НАДУ, 2018.
19. Іванов В.А, Світовий досвід управління водопровідно-каналізаційними системами. К., 2013. 80 с.

20. Кузьменко Л.Г. Світовий досвід регулювання діяльності суб'єктів природних монополій та основні напрями вдосконалення їх регулювання в Україні. Наукові записки. Економічні науки. 2017. Том 68, с.40 – 46.

21. Сіваєв С.Б., Родіонов А.Ю., Дзембак А.И. та ін. Участь приватного сектора у водопостачанні та водовідведенні України. *ЖКГ: журнал керівника та головного бухгалтера*, 2021, № 4, С. 58–64.

22. Стандартизація, сертифікація та міжнародні стандарти ІСО серії 9000. URL:

https://stud.com.ua/53661/menedzhment/standartizatsiyi_serifikatsiyi_mizhnarodnih_standartiv_seriya_9000

23. Федорченко Л.М. Національна стратегія реформування водного сектору України. *Вода і водоочисні технології*. 2022. №4, грудень. с. 8 – 12.

25. Про Державний бюджет України на 2021 рік. Закон України від 15 грудня 2020 року № 1082-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1082-20#Text>

26. Деякі питання здійснення заходів, передбачених пунктом 27 статті 14 Закону України «Про Державний бюджет України на 2021 рік». Постанова Кабінету Міністрів України від від 15 грудня 2021 р. № 1340. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-zdiysnennya-zahodiv-peredbachenih-punktom-27-statti-14-zakonu-ukrayini-pro-derzhavnij-t151221>

27. Про заходи, спрямовані на врегулювання заборгованості теплопостачальних та теплогенеруючих організацій та підприємств централізованого водопостачання і водовідведення. Закон України від 3 листопада 2016 року № 1730-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1730-19#Text>

28. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення. Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 22.03.2017 № 307. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0307874-17#Text>

29. Галузева угоди між Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Об'єднанням організацій роботодавців «Всеукраїнська конфедерація роботодавців житлово-комунальної галузі України» та Центральним комітетом профспілки працівників житлово-комунального господарства, місцевої промисловості, побутового обслуговування населення України на 2017-2021 роки зі змінами та доповненнями від 29.07.2019 № 13963/0/2-19/52. URL: <https://www.msp.gov.ua/files/ugody/gal/94-2.pdf>

30. Про встановлення тарифів на централізоване водопостачання та централізоване водовідведення ТОВАРИСТВУ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БІЛОЦЕРКІВВОДА» Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 22.12.2021 № 2849. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v2849874-21#Text>

31. Офіційний сайт ТОВ «БІЛОЦЕРКІВВОДА». URL: <https://bcvoda.com.ua/tarifi>

32. Про продовження строку на укладення концесійного договору та схвалення остаточної редакції концесійного договору. Рішення Білоцерківської міської ради від 28.02.2013 № 914-39-VI. URL: <https://bc-rada.gov.ua/node/2785>

33. Про затвердження Порядку розроблення, погодження та затвердження інвестиційних програм суб'єктів господарювання у сфері централізованого водопостачання та водовідведення. Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14 вересня 2017 р. № 1131 (зі змінами до постановами НКРЕКП від 02.12.2020 № 2311, від 30.11.2022 № 1595, від 26.09.2023 № 1735). URL: <https://www.nerc.gov.ua/acts/pro-zatverdzhennya-poryadku-rozroblennya-pogodzhennya-ta-zatverdzhennya-investitsiynikh-program-subektiv-gospodaryuvannya-u-sferi-tsentralizovanogo-vodopostachannya-ta-vodovidvedennya?id=27613>

34. Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення. Постанова Кабінету Міністрів України від 5 липня 2019 р. № 690. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/690-2019-%D0%BF#Text>

35. Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання. Закон України 22 червня 2017 року № 2119-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2119-19#Text>

36. Про затвердження Правил приймання стічних вод до систем централізованого водовідведення та Порядку визначення розміру плати, що справляється за понаднормативні скиди стічних вод до систем централізованого водовідведення. Наказ міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 01.12.2017 № 316. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0056-18#Text>

37. Про затвердження Національного положення (стандарту) бухгалтерського обліку (зі змінами і доповненнями). Наказ Міністерства фінансів України від 29.11.1999 № 290. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0860-99#Text>