

Гунька Б.В.¹, Дацюк А.М.², Гавран В.Я.³
ORCID: ¹ 0009-0001-1634-9026, ² 0009-0004-1987-8785, ³ 0000-0002-6833-941x
Національний університет "Львівська політехніка"

ОСОБЛИВОСТІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ТА ТАРИФНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ПОСЛУГ ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ

<https://doi.org/>

© Гунька Б.В., Дацюк А.М., Гавран В.Я., 2023

Розглянуто стан надання теплопостачальних послуг. Систематизовано показники якості послуг централізованого теплопостачання. В результаті дослідження якості послуг теплопостачання виявлено, що така оцінка зводиться до мінімальних технічних вимог та умов взаємовідносин зі споживачами. Для підвищення якості теплопостачальних послуг запропоновано впровадити моніторинг на основі розрахунку інтегрального показника якості, який включає такі складові як комерційна якість послуг теплопостачання, безперервність надання, доступність та технічна якість.

Ключові слова: житлово-комунальне господарство, тарифне регулювання, житлово-комунальні послуги, якість послуг теплопостачання.

Постановка проблеми

Системи централізованого теплопостачання в Україні характеризуються високою зношеністю. Довгий час держава не вкладала коштів в їх модернізацію, це відбувалося через невідповідну політику держави в даному секторі, в тому числі недосконалість законодавчих, тарифних та фінансових аспектів. На сьогоднішній день проблеми в сфері теплопостачання перекладені на територіальні громади. Проте місцеве самоврядування не завжди володіє необхідними знаннями, інфраструктурою, навичками, досвідом та фінансами, щоб покращити якість житлово-комунальних послуг, зокрема послуг з централізованого теплопостачання.

Актуальність дослідження

Житлово-комунальні послуги, зокрема централізоване теплопостачання є надзвичайно важливими для більшості мешканців великих міст та містечок, адже безпосередньо впливають на якість та комфортність умов проживання. Проте з кожним роком тарифи на житлово-комунальні послуги зростають, а їх якість бажає бути кращою. Це підтверджується у звіті загальнонаціонального дослідження енергоспоживання, проведеному за підтримки Проекту енергетичної безпеки USAID: «Незважаючи на схожість із домогосподарствами в інших країнах Східної та Центральної Європи, в Україні більша кількість (на душу населення) людей, які страждають від енергетичної бідності. Українські домогосподарства також витрачають більшу частину своїх доходів на оплату енергії, ніж домогосподарства у більшості європейських країн» [20]. Тому дослідження якості та тарифного регулювання, а також їх удосконалення є надзвичайно актуальним на теперішній час.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Аналізуючи вітчизняну і зарубіжну фахову літературу, потрібно відзначити велику кількість праць, які різнобічно характеризують житлово-комунальне обслуговування мешканців громад.

Зокрема, Теремецький В. досліджує напрямки вдосконалення адміністративно-правового регулювання взаємовідносин у сфері ЖКГ, а саме обмеження природнього монополізму та розвиток конкуренції, контролювання якості житлово-комунальних послуг, забезпечення соціальних гарантій для споживачів житлово-комунальних послуг [7]

Особливості управління підприємствами житлово-комунального господарства розглянуто в роботі [8], де автори пропонують використання сценарного підходу до розвитку підприємств ЖКГ. Запропонована модель управління базується на принципах централізації повноважень, забезпечення дерегуляції, формування ринкових відносин, більш активного використання таких організаційних форм, як об'єднання власників житла.

Дослідники зазначають [11], що ефективність діяльності підприємств ЖКГ залежить від прозорості їх роботи та підзвітності. Це пов'язано з недосконалістю нормативно-правової бази, що регулює діяльність комунальних підприємств, внаслідок чого спостерігається нерівномірна якість та повнота оприлюднення публічної фінансової документації комунальних підприємств як в територіальних громадах, так і на офіційних державних сайтах.

Формуванню фінансових ресурсів підприємств житлово-комунального господарства в умовах децентралізації присвячені роботи [9, 10, 12]

Дослідження науковців свідчать [13], що у створених територіальних громадах бракує кадрів необхідної кількості і якості, в тому числі в житлово-комунальному господарстві; а також системності і плановості в підготовці кадрів, особливо на рівні сіл і селищ; чітких критеріїв щодо оцінки рівня компетенції та компетентності кадрів органу місцевого самоврядування та управлінців комунальними підприємствами; професіограм для кадрів органів місцевого самоврядування; ефективних мотиваційних механізмів залучення компетентних фахівців до виконавчих органів місцевого самоврядування та зменшення їх відтоку.

Цікавий підхід розробили науковці [15] щодо визначення узагальненої якості кожної комунальної послуги, в якому зниження якості послуги автоматично буде призводити до зменшення оплати за неї, без звернення до юридичних процедур.

Дана проблематика потребує подальшого ретельного вивчення та розроблення основоположних засад з метою удосконалення якості послуг централізованого теплопостачання.

Формування мети та завдань статті

Метою статті є розвинути методологічні підходи до оцінювання якості теплопостачальних послуг, а також розглянути особливості їх тарифного регулювання.

Для досягнення поставленої у дослідженні мети визначено наступні завдання:

- дослідити стан надання теплопостачальних послуг та визначити проблеми, з якими стикаються споживачі;
- охарактеризувати основні показники якості послуг теплопостачання та їх тарифного забезпечення;
- розробити пропозиції щодо удосконалення якості послуг теплопостачання.

Виклад основного матеріалу

Якість надання послуг теплопостачання регулюється низкою законодавчо-нормативних актів [1-6], згідно з якими теплопостачальні комунальні підприємства зобов'язуються:

- забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;
- здійснювати перерахунок за спожиту теплову енергію та гаряче водопостачання зі споживачами з урахуванням авансового платежу та показів вузлів обліку теплової енергії протягом

місяця після закінчення опалювального періоду;

- здійснювати технічний облік матеріальних та енергетичних ресурсів, а також комерційний облік теплової енергії [3].

З вище переліченого випливає, що споживач має право отримувати послуги з теплопостачання у належній якості, і якщо це не так, має можливість не оплачувати за ненадані послуги, тобто зробити перерахунок. На практиці часто можна спостерігати ситуацію, коли централізоване теплопостачання не надходить до всіх частин житлових приміщень, якщо в будинку чи в квартирі встановлено прилади обліку води та теплової енергії, то в такому випадку оплачується за фактично використані обсяги. В разі їх відсутності плата за надання послуги теплопостачання на ввіді в будинок повинна відповідати встановленим нормам споживання. Стосовно централізованого теплопостачання ці норми розраховуються за 1 м² (м³) опалювальної площі (об'єму) квартири чи будинку з врахуванням фактичної температури зовнішнього середовища і фактичної кількості днів надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим.

У типовому договорі, який пропонується для укладення теплопостачальним підприємством, також визначається, що в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їхніх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, виконавець проводить перерахунок розміру плати, визначається порядок встановлення факту нена належного надання або ненадання послуг та розв'язання спорів, пов'язаних із відповідним правовідношенням. На підставі вищезазначеного законодавства можемо побачити, що за своїм змістом кількісні та/або якісні показники такої послуги, як теплопостачання, пов'язуються з відповідною температурою у квартирі. Навіть визначається певний алгоритм: температура у квартирі в житлових приміщеннях повинна бути в межах 18 градусів, у кутових кімнатах – у межах 20 градусів. Якщо температура менша, споживач має право написати скаргу. З нею необхідно звернутися до комунального теплопостачального підприємства, яке надає такі послуги. У заяві треба попросити надіслати до квартири спеціальну комісію, щоб заміряти температуру у приміщенні. Ще один варіант – викликати представника ОСББ та двох сусідів, заміряти температуру, скласти акт та відправити його постачальнику послуги [18]. Якщо прийде представник Теплоенерго, після виміру температури він має скласти акт-претензію щодо незадовільної температури у квартирі. Акт має бути у двох примірниках, його підписують члени комісії та власник квартири. Там мають бути зазначені види, показники та строки порушення, прізвище представників виконавця та їхні посади. Якщо раптом члени комісії не бажають підписувати акт, це можуть зробити щонайменше двоє сусідів-свідків, тоді документ вважатиметься чинним. Потім акт реєструють у спеціальному журналі, виконавець має розглянути його протягом трьох днів. За цей час виконавець повинен або дати розпорядження про перерахунок платежів, або надати мотивовану відмову. Якщо за три дні споживачеві не надіслали письмову відповідь, то автоматично вважається, що виконавець визнав факт надання неякісної послуги та зобов'язаний здійснити перерахунок [18]. Якщо температура у приміщенні в межах 12–18 градусів, вартість оплати опалення зменшується на 5% за кожен градус менше ніж 18. Якщо температура в кімнаті становить 12 градусів, вартість оплати знижується на 30%. Якщо температура у квартирі нижча за 12 градусів, то взагалі непотрібно платити за опалення. Такий перерахунок за опалення споживач має отримати вже з наступною платіжкою. Якщо виконавець ігнорує споживача, потрібно звернутися до господарського суду.

Діяльність комунальних теплопостачальних підприємств відноситься до сфери природних монополій, тому на даному ринку комунальних послуг відсутня як така конкуренція, відповідно це не стимулює підприємства дотримуватися високих показників якості теплопостачальних послуг.

Особливостями оцінки якості послуг теплопостачання полягають в тому, що зводяться до мінімальних технічних вимог та умов взаємовідносин зі споживачами. Наприклад, при наданні послуг з водопостачання та водовідведення передбачається застосування набагато більшої кількості показників якості послуг, ніж при теплопостачання. За якістю надання послуг з теплопостачання спостерігає Антимонопольний комітет України.

На рис. 1 представлено основні показники якості послуг теплопостачання, яких повинне в тому числі дотримуватись комунальні теплопостачальні підприємства.

Якісні послуги теплопостачання - це не тільки відповідність зазначеним технічним параметрам, а й вигідний тариф для споживачів. В Україні теплопостачальні підприємства дотримуються тарифу, встановленого державою, не мають права його змінювати ні в бік збільшення, ні в бік зменшення.

Розглянемо діючі тарифи на послуги теплопостачання для населення, які надають комунальні підприємства на прикладі ЛМКП «Львівтеплоенерго» (табл. 1).

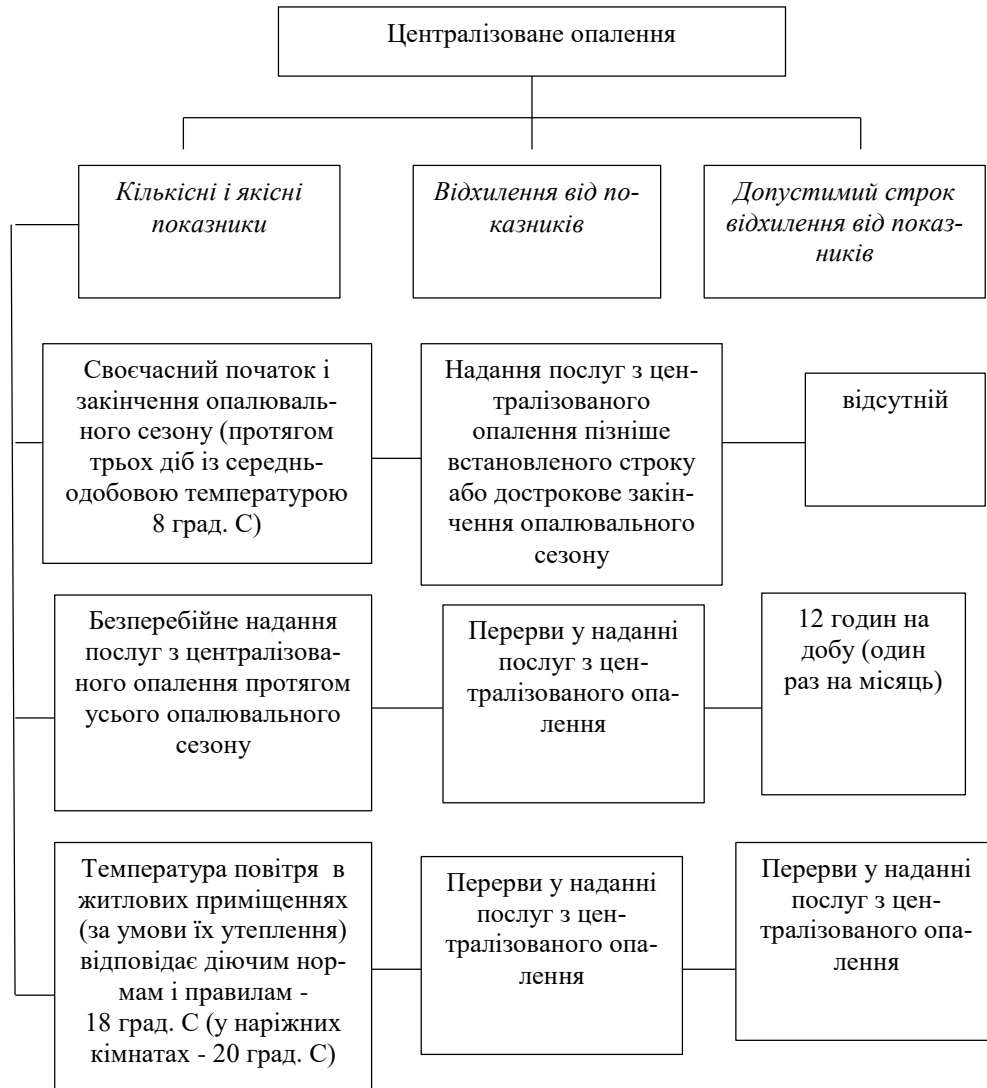


Рис.1. Показники якості послуг централізованого теплопостачання
Складено на основі [17]

Як видно з таблиці, тариф на постачання теплової енергії поділяється на дві складові – умовно-постійну та умовно змінну. Це дозволяє пом'якшити негативний вплив сезонності даного виду житлово-комунальних послуг, через яку відбувається нерівномірність надходження доходів та здійснення витрат.

**Тарифи на постачання теплової енергії та гарячої води ЛМКП «Львівтеплоенерго»
станом на квітень 2023р.**

| Житлово-комунальна послуга | Розмір тарифу, грн. за Гкал |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Постачання теплової енергії | |
| умовно-змінна складова тарифу | 1468,11 |
| умовно-постійна складова тарифу | 1,720 |
| плата за абонемент. обслуговування | 24,18 |
| Постачання гарячої води | |
| витрати технічно експлуатаційні на функціонування системи г/в | 2635,75 |
| гаряча вода | 95,26 |
| плата за абонемент. обслуговування | 27,3 |

Дане тарифоутворення за європейськими мірками вважається недосконалим, утворюється за методом «витрати плюс» (також включає втрати теплоенергії), передбачає мінімальний рівень рентабельності, який не сприяє ні розвитку, ні модернізації обладнання, ні економії, ні мотивації працівників.

Основною проблемою якості теплопостачальних послуг комунальних підприємств є те, що в них сконцентровано виробництво, транспортування теплової енергії і постачання її споживачам. Тобто всі складові процесу теплопостачання зводяться в єдине підприємство і немає жодної можливості створити конкуренцію навіть на окремих її складових. Навіть фінансовий облік і звітність формуються спільно за всіма складовими і важко виокремити і оцінити, наприклад, чи обґрунтовано є тарифна складова за транспортування теплової енергії. Ця проблема у світовій практиці називається анбандлінг, тобто розділення громіздкої діяльності і виокремлення частини складових з метою збільшення ефективності основного процесу діяльності [19]. Це призводить до того що теплопостачальні комунальні підприємства не зацікавлені у пошуку зменшення значних втрат енергії та витрат на утримання. Зношені теплопостачальні мережі призводять до низької якості надання централізованого водопостачання та опалення.

В тарифі на теплопостачальні послуги враховується не лише витрати на виробництво теплової енергії, але також і втрати теплових мереж. Тому можна вважати, що тарифи на теплову енергію є завищеними, оскільки через зношені тепломережі втрати тепла відбуваються часто і комунальне підприємство їх має покривати і оскільки виробництво, транспортування та теплопостачання здійснюється ним одним, і воно не зацікавлене впроваджувати енергозберігаючі технології, переробляти діяльність на альтернативні види палива, збільшувати свої прибутки за рахунок зменшення витрат і втрат.

Отже якість теплопостачальних послуг гальмує те, що теплопостачальні підприємства не зацікавлені підвищувати свою ефективність і шукати можливості впроваджувати інвестиційні програми для економічного надання своїх послуг. У місцевої влади також недостатньо фінансових ресурсів, щоб удосконалювати виробничі потужності даних підприємств. При виробленні теплоенергії тепловими станціями та котельнями використовується переважно природний газ, який є дорогим у своїй вартості, проте структура комунальних підприємств та законодавство не сприяють і не мотивують впроваджувати нові технології, перебудувати діяльність на альтернативні джерела енергії.

Для підвищення якості теплопостачальних послуг пропонується впровадити моніторинг. Таке систематичне відстеження якості надання комунальних послуг, в тому числі теплопостачання, має проводитися як на рівні комунального теплопостачального підприємства, так і на рівні НКРЕКП (Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг). Громадські організації та інші зацікавлені особи повинні мати право контролювати реальність здійснення такого моніторингу.

Моніторинг якості теплопостачальних послуг рекомендовано здійснювати через вимірювання визначеної системи показників (рис. 2). Його результати рекомендовано представляти в публічному доступі.

Для комунальних теплопостачальних підприємств варто організувати регулярні опитування споживачів щодо якості теплопостачальних послуг, що дасть змогу з'ясувати, чи споживачі задоволені якістю послуг теплопостачання, оцінити об'єктивні і суб'єктивні характеристики якості послуг надання тепла та централізованого гарячого водопостачання, допомогти визначити їх слабкі місця у забезпеченні доброї якості послуг теплопостачання. Внаслідок цього теплопостачальні підприємства зможуть визначити для себе пріоритетні напрямки діяльності щодо якості послуг. Важливо розробляти нестандартні заходи для підвищення якості та усунення реальних проблем; досліджувати зміни у якості послуг теплопостачання та те як їх сприймають споживачі; забезпечити інформацією органи, які регулюють діяльність житлово-комунальних послуг та органи місцевого самоврядування щодо наявних проблем теплопостачальних послуг та їх якості для прийняття ними ефективних управлінських рішень.

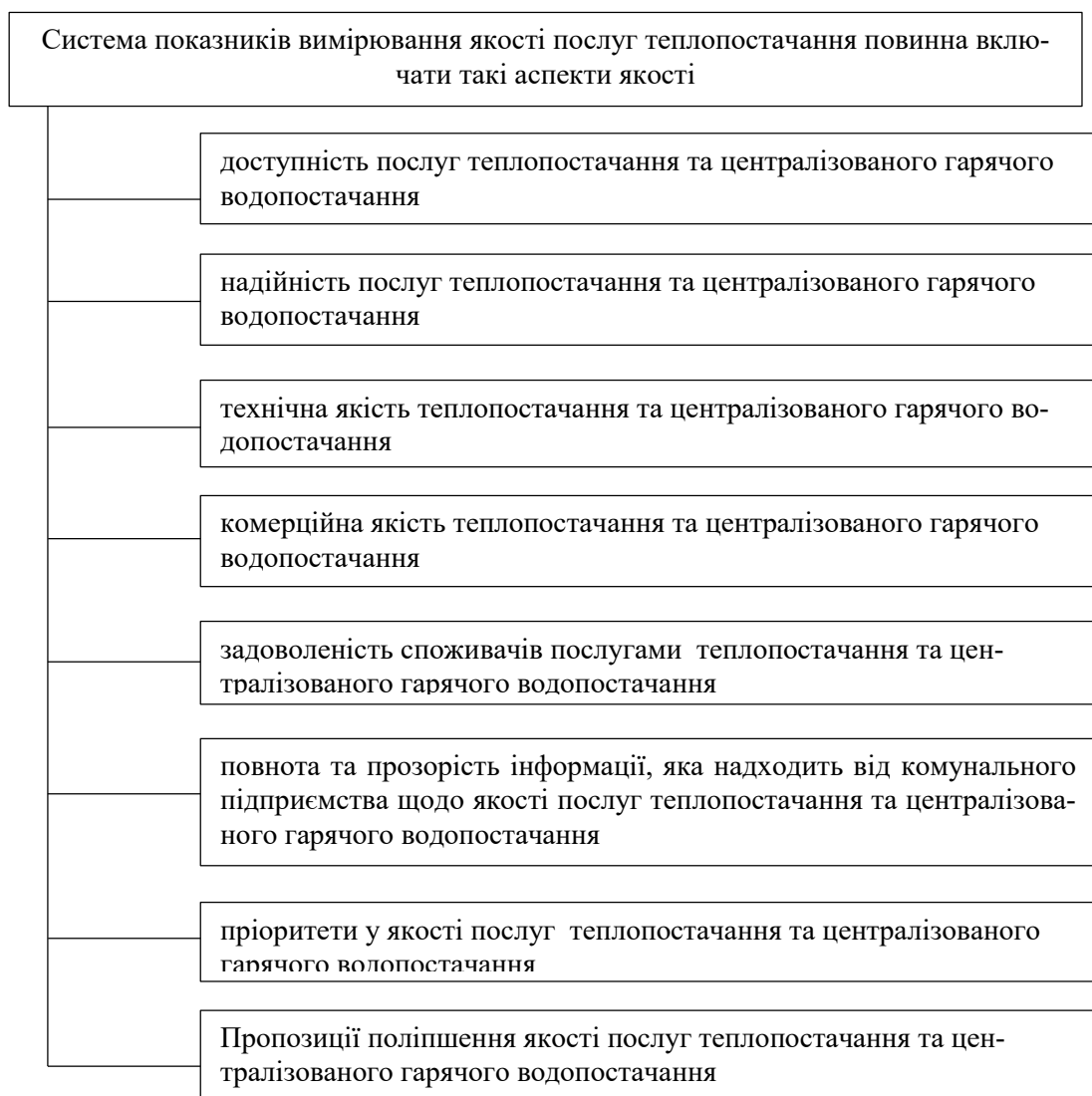


Рис. 2. Основні аспекти якості, які повинна включати система показників для моніторингу послуг теплопостачання

Складено на основі джерела [17]

Для такої оцінки доцільно розраховувати інтегральний показник якості послуг теплопостачання. Він повинен включати узагальнюючі результати оцінок за наступними чотирма складовими:

-комерційна якість послуг теплопостачання (іншими словами як споживачі задоволені якістю послуг теплопостачання, чи були скарги та звернення громадян);

-безперервність (надійність) надання послуг (чи послуги надаються безперебійно, чи послуги з централізованого теплопостачання надаються пізніше встановленого строку або дострокове закінчення опалювального сезону).

-доступність послуг (чи послуги теплопостачання надаються згідно графіку, чи всі категорії споживачів мають можливість доступу, в тому числі стосовно доступності тарифу на послуги теплопостачання);

-технічна якість послуг (чи дотримуються стандарти якості теплопостачальних послуг та гарячого водопостачання).

Чітке та регулярне вимірювання послуг теплопостачання повинно відбуватися за чіткою системою показників (індикаторів) якості комунальних послуг. Індикатори тобто показники, через які пропонується здійснюватися моніторинг якості теплопостачальних послуг представлені на рисунку 3. Перелічені виміри якості в кожній групі обраховуються за певним набором показників та зводяться в інтегральний показник якості.

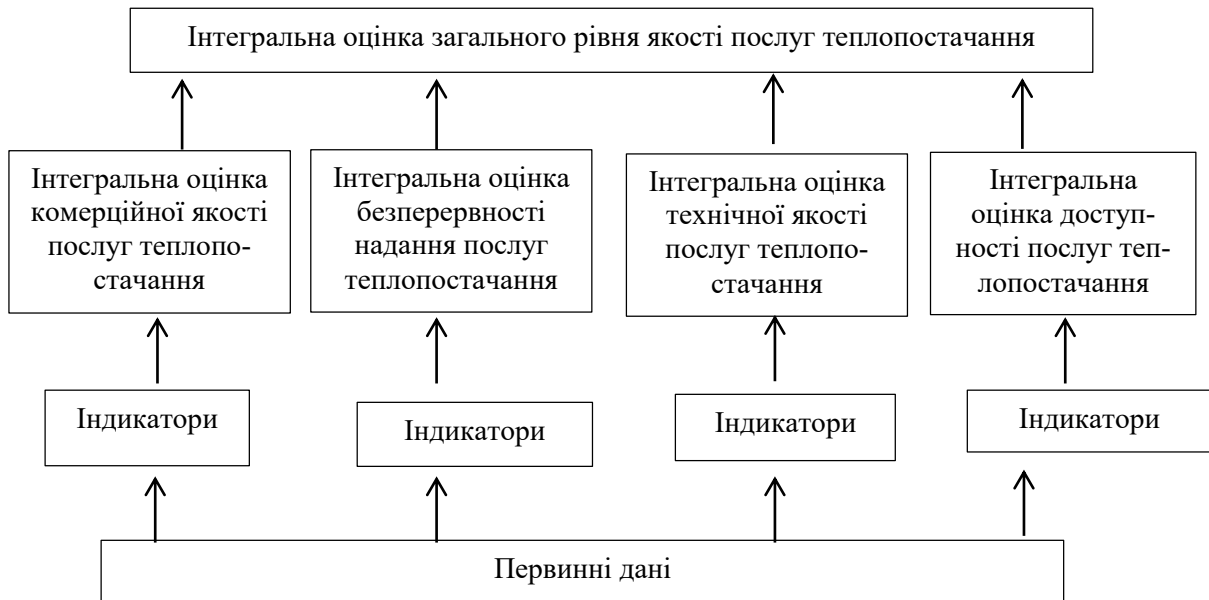


Рис. 3 Побудова інтегрального показника якості послуг теплопостачання
Складено на основі [17]

Кількість показників для розрахунку зазначених індексів для різних комунальних послуг (холодне і гаряче водопостачання, водовідведення, газопостачання, теплопостачання тощо) є різною.

Для визначення інтегральної оцінки якості послуги - Індексу якості послуги Q – скористаємось формулою середньозваженої величини:

$$Q = w_1 \cdot l_1 + w_2 \cdot l_2 + w_3 \cdot l_3 + w_4 \cdot l_4 \quad (1)$$

де $l_1 \dots l_4$ загальні оцінки (субіндекси) за окремими складовими якості послуг теплопостачання;

l_1 - комерційна якість послуг теплопостачання;

l_2 - безперервність (надійність) надання послуг теплопостачання;

l_3 - технічна якість послуг теплопостачання;

l_4 - доступність послуг теплопостачання;

w_1, w_2, w_3, w_4 - ваги, що нормують та визначають відносний пріоритет субіндексів, в сумі $\sum w_j = 1$.

У свою чергу, узагальнюючі оцінки (інтегральні індекси) за кожною складовою якістю послуг визначаються за формулою:

$$l_m = q_1 * i_{m1} + q_2 * i_{m2} + \dots + q_n * i_{mn} \quad (2)$$

де l_m - субіндекс за -м виміром якості послуг теплопостачання;

$i_{m1}, i_{m2}, \dots, i_{mn}$ - показники, що визначають певний вимір якості послуг теплопостачання;

q_1, q_2, \dots, q_n нормовані ваги, що визначають відносний пріоритет показників, кількість показників
 $\sum q_i = 1$

Таке оцінювання має проводитись шляхом опитування споживачів щодо рівня їх задоволеності якістю комунальних послуг, зокрема теплопостачання та гарячим водопостачанням, одним із вимірів якості, що враховується при визначенні індексу якості комунальних послуг може бути саме інтегральна оцінка рівня задоволеності споживачів.

Висновки

Послуги теплопостачання значно впливають на якість та комфортність умов проживання і є найдорожчими серед житлово-комунальних послуг. Проте вони часто надаються неналежної якості, з порушенням норм і правил. Якість послуг з централізованого теплопостачання оцінюється за такими показниками як своєчасний початок і закінчення опалювального сезону, безперебійність надання послуг та їх відповідність діючим нормативам.

Основною проблемою надання якісних послуг теплопостачання є те, що в даній сфері відсутня конкуренція. Теплопостачальні підприємства не зацікавлені підвищувати свою ефективність і шукати можливості впроваджувати інвестиційні програми для економнішого надання своїх послуг.

Для підвищення якості надання теплопостачальних послуг запропоновано використовувати моніторинг, таким чином відстежуючи невідповідність якості, та впроваджувати швидкі, реальні заходи щодо усунення виявлених недоліків.

Перспективи подальших досліджень

Подальшого дослідження потребує аналізування умов впровадження конкуренції у сфері теплопостачання, а також створення умов та вигод для впровадження енергозберігаючих технологій, переходу теплопостачальних підприємств на альтернативні види палива.

Список літератури

1. Закон України «Про теплопостачання» Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2005, № 28, ст.373
2. Закон України «Про житлово-комунальні послуги». Відомості Верховної Ради (ВВР), 2018, № 1, ст.1
3. Закон України «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг». Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 49, ст.571
4. Закон України «Про природні монополії» Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2000, № 30, ст.238
5. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності»/ Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 23, ст.158
6. Закон України «Про особливості передачі в оренду чи концесію об'єктів у сферах теплопостачання, водопостачання та водовідведення, що перебувають у комунальній власності» Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 23, ст.158
7. Теремецький В. Удосконалення адміністративно-правового забезпечення відносин у сфері житлово-комунального господарства. Актуальні проблеми правознавства. 2 (22)/2020. С. 59-64 DOI: 10.35774/app2020.02.059
8. Величко В.В., Гайденко С.Н. Актуальні питання управління підприємствами житлово-комунального господарства в сучасних економічних умовах. Економіка і суспільство. 2016. Випуск 4. С.119-126. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/4_ukr/18.pdf

9. Бізонич Д. В. Фінансові ресурси підприємств житлово-комунального господарства в умовах децентралізації сучасної України. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 11. С. 90–97. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.11.90
10. Іваннікова Н. А. Дослідження ресурсного потенціалу підприємства житлово-комунального господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Вип. 3. 2015. С. 154-158 URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/3_2015ua/37.pdf
11. Дідур, С., Глухова, В., Кравченко, Х. Аналіз та оцінка прозорості діяльності комунальних підприємств в умовах децентралізації. *Економіка та суспільство*, 2021. (24). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-24-39>
12. Шелест, О., & Бабічев, А. (2023). Ресурсна забезпеченість бюджету територіальної громади під час воєнного стану. *Адаптивне управління: теорія і практика*. Серія Економіка, 15(30). [https://doi.org/10.33296/2707-0654-15\(30\)-17](https://doi.org/10.33296/2707-0654-15(30)-17)
13. Задорожна С. М. Актуальні питання кадрового забезпечення об'єднаних територіальних громад в Україні / С. М. Задорожна // *Публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток*. - 2017. - № 1. - С. 34-46. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pandr_2017_1_7.
14. Ющенко Н.Л. Основні типи сітьових моделей у плануванні проєктів зі скорочення втрат енергоресурсів у мережах теплопостачання та управлінні ними задля зниження рівня енергетичної бідності домогосподарств в Україні. *Науковий погляд: економіка та управління*, №4 (70) / 2020 С. 110-117 DOI: <https://doi.org/10.32836/2521-666X/2020-70-18>
15. Палагін О.В., Багацький В.О., Багацький О.В. Новий підхід до визначення якості комунальних послуг. *Control systems & computers*. 2020. № 4. С. 14-20. DOI <https://doi.org/10.15407/usim.2020.04.014>
16. Проект USAID «Муніципальна енергетична реформа в Україні» методологія моніторингу якості послуг у сферах теплопостачання, централізованого водопостачання та водовідведення. К. 2016. 70с.
17. Цибань А. А. До питання цивільно-правові відповідальності за порушення виконання договору про надання послуг із централізованого опалення. *Київський часопис права*. 2021. № 4. С. 143-148 DOI <https://doi.org/10.32782/klj/2021.4.20>
18. Гелетуха Г.Г. Железна Т.А. Баштовий А.І. Аналіз моделей функціонування сектору централізованого теплопостачання країн європейського союзу. Частина 1 *Пром. теплотехніка*, 2016, т. 38, №4 DOI: <https://doi.org/10.31472/ihe.4.2016.07>
19. Більшість українців страждає від енергетичної бідності через високі тарифи – USAID. URL: <https://thepage.ua/ua/news/elektroenergiya-v-ukrayini-znachno-dorozhcha-nizh-u-yevropi-usaid> (дата звернення: 19.10.2023)

References

1. Закон України «Про теплопостачання» *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy (VVR)*, 2005, No 28, st.373
2. Закон України «Про зhytlovo-komunalni posluhy». *Vidomosti Verkhovnoi Rady (VVR)*, 2018, No 1, st.1
3. Закон України «Про derzhavne rehuliyuvannya u sferi komunalnykh posluh». *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy (VVR)*, 2010, No 49, st.571
4. Закон України «Про pryrodni monopolii» *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy (VVR)*, 2000, No 30, st.238
5. Закон України «Про litsenzuvannya vydiv hospodarskoi diialnosti»/ *Vidomosti Verkhovnoi Rady (VVR)*, 2015, No 23, st.158
6. Закон України «Про osoblyvosti peredachi v orendu chy kontsesiiu ob'ektiv u sferakh teplopостачання, vodopostачання та vodovidvedennia, shcho perebuvaiut u komunalnii vlasnosti». *Vidomosti Verkhovnoi Rady (VVR)*, 2015, No 23, st.158
7. Teremetskyi V. (2020). Improvement of administrative and Legal Provision of Relations in the Sphere of Municipal Housing Economy. *Aktualni problemy pravoznavstva*. 2 (22). 59-64 DOI: 10.35774/app2020.02.059
8. Velychko V.V., Gaidenko S.N. (2016) Topical issues of management of enterprises of housing and communal services in modern economic conditions. *Economy and Society*. Vol. 4. P. 119-126. Retrieved from: https://economyandsociety.in.ua/journals/4_ukr/18.pdf
9. Bizonych, D. (2021), “Financial resources of housing and communal enterprises in the conditions of decentralization of modern Ukraine”, *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*, vol. 11, pp. 90–97. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.11.90
10. Ivannikova N. A. (2015) Research of the enterprise resource potential in housing-communal management. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*. Vol. 3. 154-158. Retrieved from: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/3_2015ua/37.pdf
11. Didur, S., Glukhova, V., & Kravchenko, K. (2021). Analysis and evaluation of transparency of activities of communal enterprises in conditions of decentralization. *Economy and Society*, (24). DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-24-39>

12. Shelest O., Babichev A. (2023). Resource security of the budget of the territorial community during marital state. *Adaptive Management: Theory and Practice. Series Economics*, 15(30). DOI: [https://doi.org/10.33296/2707-0654-15\(30\)-17](https://doi.org/10.33296/2707-0654-15(30)-17)
13. Zadorozhna S. (2017) Actual issues of human resources for the united territorial communities in Ukraine. *Publichne administruvannia: naukovi doslidzhennia ta rozvytok*. Vol. 1. 34-46. Retrieved from: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pandr_2017_1_7
14. Yushchenko N.(2020) Main types of network models in planning and management of projects to reduce energy losses in heat supply networks in order to reduce energy poverty in households. No4 (70). 110-117. DOI: <https://doi.org/10.32836/2521-666X/2020-70-18>
15. Palagin O. Bahatskyi V. Bahatskyi O. (2020) A new approach to determining the quality of public utilities. *Systemy keruvannia ta kompiutery*. Vol. 4 DOI <https://doi.org/10.15407/usim.2020.04.014>
16. Proekt USAID «Munitsypalna enerhetychna reforma v Ukraini» metodolohiia monitorynhu yakosti posluh u sferakh teplopostachannia, tsentralizovanoho vodopostachannia ta vodovidvedennia. K. 2016. 70s.
17. Tsyban A. (2021). On the issue of civil liability for breach of contract on the provision of district heating services. *Kyivskyi chasopys prava*. DOI <https://doi.org/10.32782/klj/2021.4.20>
18. Geletukha, G., Zheliezna, T., & Bashtovyi, A. (2016). Analysis of operation models in the district heating sector of EU countries. Part 1. Thermophysics and Thermal Power Engineering, 38(4), 63-70. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.31472/ihe.4.2016.07>
19. Bilshist ukraintyv strazhdaie vid enerhetychnoi bidnosti cherez vysoki taryfy – USAID [Most Ukrainians suffer from energy poverty due to high tariffs – USAID]. Retrieved from: <https://thepage.ua/ua/news/elektroenergiya-v-ukrayini-znachno-dorozhcha-nizh-u-yevropi-usaid>

B. Hunka, A. Datsiuk K. V. Havran
Lviv Polytechnic National University

FEATURES OF QUALITY ASSURANCE AND TARIFF REGULATION FOR HEAT SUPPLY SERVICES

© Hunka B., Datsiuk A., Havran V., 2023

The article deals with studying the state of providing heat supply services. The quality indicators of centralized heat supply services have been categorized. The evaluation of the quality of centralized heat supply services hinges on principal benchmarks such as punctuality in starting and finishing the heating season, uninterrupted service provision, and adherence to current regulations.

Having analysed the heat energy supply, its pricing was divided into two components – conditionally permanent and conditionally variable. Such division allows us to mitigate the adverse effects of the seasonality of this housing and communal services category. It's noteworthy that this tariff formation developed with the 'cost plus' method (which also includes heat energy losses), is assumed imperfect according to European standards. It provides only a minimal level of profitability, which neither fosters equipment development nor encourages cost savings nor motivates employees.

The study on the quality of heat supply services revealed that the assessment was primarily based on the minimum technical requirements and consumer relations. The article states that the principal challenge in providing high-quality heat supply services is the lack of competition in this sector. Heat supply enterprises do not have enough incentives to enhance their efficiency and seek opportunities for implementing investment programmes to ensure a more cost-effective service supply. To improve quality and resolve current issues the authors propose to adopt non-conventional measures, to investigate changes in the quality of heat supply services and how they are evaluated by consumers, to inform the regulatory housing and communal services authorities and local self-government bodies about the existing problems of heat supply services and their quality so that they can make effective management decisions.

For the purpose of enhancing the quality of heat supply services, it has been recommended to use monitoring based on the integrated quality index calculation. This index comprises elements such as commercial service quality, service reliability, service accessibility, and technical quality.

Keywords: housing and communal economy, tariff regulation, housing and communal services, heat supply service quality.