

УДК 332.873.1

DOI: 10.31891/2307-5740-2020-280-2-27

САВЕНКО К. С.

Харківський національний університет імені Семена Кузнеця

## ВИЗНАЧЕННЯ РИЗИКІВ ТА ЗАГРОЗ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ СПОЖИВАЧІВ НА РИНКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

*У роботі проаналізовано причини виникнення ризиків та загроз економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг, систематизовано та класифіковано основні ризики та загрози за різними класифікаційними ознаками та розроблено рекомендації щодо підвищення рівня економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг в рамках клієнто-орієнтованого управління.*

*Ключові слова: ризики, загрози, економічна безпека, споживачі житлово-комунальних послуг.*

SAVENKO K.

Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics

## DETERMINATION OF RISKS AND THREATS OF ECONOMIC SECURITY OF CONSUMERS IN THE MARKET OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

*The purpose of this paper is to study the causes of risks and threats to the economic security of consumers of housing and communal services in the framework of customer-oriented management of housing and communal services. Ensuring the safety of consumers of housing and communal services is considered to be a necessary condition for the realization of interests and the safety of all housing and communal services. This statement is especially important given that in fact the consumer is at the sight of almost all types of risks and threats that accompany the process of housing and communal services. Lack of transparency in decision-making on housing and communal services of both local authorities and housing and communal services, restrictions on public access to this process, and sometimes simply lack of information pose a danger to service consumers. Transparency, accountability and integrity of public authorities and civil society will reduce the level of corruption, which directly threatens the economic security of consumers of housing and communal services. For the housing and communal sector of Ukraine's economy, the considered and proposed innovations will allow to form a model of a specific market, which will be dominated by enterprises that take into account the economic interests of consumers and minimize the shortcomings of housing and communal services. Further research will focus on the development of methods for assessing the economic security of consumers of housing and communal services.*

*Key words: risks, threats, economic security, consumers of housing and communal services.*

**Вступ.** Ринок житлово-комунальних послуг є складною системою відносин між державною владою (виконавчими органами місцевого самоврядування) та виробниками (комунальними підприємствами, підприємствами, що виробляють, виконують та/або надають житлово-комунальні послуги) зі споживачами послуг, їх господарських зв'язків, соціально-економічних контактів, в процесі виробництва, надання, споживання, формування тарифів, розрахунків за спожиті послуги, надання пільг та субсидій населенню на оплату електроенергії, природного газу, послуг тепло-, водопостачання і водовідведення, квартирної плати (утримання будинків і споруд та прибудинкових територій), вивезення побутового сміття та рідких нечистот.

При чому саме споживачі (клієнти) відіграють досить важливу роль в діяльності будь-якого підприємства, так як виробництво продукції (послуги) орієнтоване на споживачів і саме споживачі за рахунок оплати продукції (послуги) забезпечують прибуток підприємства. Тому діяльність підприємств, в тому числі і житлово-комунальних, повинна бути спрямована на забезпечення інтересів споживачів та зростання рівня їх економічної безпеки, що у стратегічній перспективі дозволить забезпечити зростання ефективності діяльності підприємств, їх цінності для споживачів і безпеки діяльності.

Зарубіжні економісти-практики так висловлюються про важливість клієнтоорієнтованого управління та його значення для підприємства: «Найважливіший актив компанії знаходиться не на її балансі. Це кількість задоволених клієнтів, які вона має» [1, с. 177]. Клієнтоорієнтоване управління впливає також і на безпеку діяльності підприємств: «96 відсотків незадоволених клієнтів ніколи не скаржаться, але якщо їхня проблема залишається невирішеною – вони зазвичай скажуть про це десятьом іншим клієнтам!» [1, с. 38]. Незадоволення споживачами від отриманих послуг може призвести до втрати їх лояльності, що вплине на ефективність діяльності підприємств та призведе до зменшення рівня їх економічної безпеки.

І хоча ринок житлово-комунальних підприємств є монополізованим, але він розвивається, відкриваються нові підприємства, готові надавати якісні житлово-комунальні послуги, що призведе до зростання конкуренції у майбутньому. Тому питання клієнтоорієнтованого управління житлово-комунальними підприємствами стає особливо актуальним. Що потребує перегляду діяльність підприємств з погляду забезпечення економічної безпеки споживачів та зменшення їх ризиків під час отримання житлово-комунальних послуг.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** В роботах зарубіжних авторів сьогодні досить часто піднімаються питання клієнтоорієнтованого управління. Велика кількість наукових праць присвячена вивченню впливу клієнтоорієнтованого управління на стратегічні показники діяльності підприємства [2–5].

Нові моделі оцінки діяльності підприємств та їх цінності, у яких ключовими аспектами є їх цінність для споживачів та здатність задовольняти вимоги споживачів, розглядають у своїй роботі Д. Александр і Ч. Тьорнер [6]. Основні технології клієнтоорієнтованого управління для підвищення цінності клієнта для підприємства досліджуються в роботі Ф. Батла та С. Маклана [7]. Основні етапи впровадження підприємствами клієнтоорієнтованого управління пропонує у своїй роботі Г. Робертс-Фелпс [1], а К. Андерсон та К. Керр [8] розглядають основні проблеми формування стратегії клієнтоорієнтованого управління. Попри значну кількість досліджень проблем клієнто-орієнтованого управління все ще не вирішеними залишаються питання забезпечення безпеки діяльності споживачів послуг в рамках клієнтоорієнтованого підходу до управління житлово-комунальними підприємствами.

**Постановка завдання.** Метою даної статті є дослідження причин виникнення ризиків та загроз економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг в рамках клієнтоорієнтованого управління підприємствами житлово-комунального господарства.

Основними задачами є:

- визначити причини виникнення ризиків та загроз економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг;
- систематизувати та класифікувати основні ризики та загрози за різними класифікаційними ознаками;
- розробити рекомендації щодо підвищення рівня економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** На ринок житлово-комунальних послуг ринкові закони до останнього часу мали не значний вплив. Однак, Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [9], яким регулюються відносини між мешканцями і тими, хто надає житлово-комунальні послуги, є ключовим кроком поступового реформування галузі та покликаний перевести ці відносини у ринкову площину і надати нові можливості споживачам послуг (співвласникам будинків). Цим законом регулюються відносини у сфері житлово-комунальних послуг, встановлюється новий порядок укладення договорів на отримання комплексу житлово-комунальних послуг водо-, газо-, тепло-, електропостачання, вивезення сміття, послуг управління будинком тощо.

Крім того даним законом регулюються правові відносини суб'єктів у процесі надання житлово-комунальної послуги:

- між управителем багатоквартирного будинку та виконавцями комунальних послуг;
- виконавцями комунальних послуг та споживачами в багатоквартирних будинках, де управління здійснюють самостійно співвласники або ОСББ.

Уточнений перелік суб'єктів відносин у сфері житлово-комунальних послуг та визначена нова класифікація житлово-комунальних послуг залежно від функціонального призначення та за порядком встановлення цін/тарифів. Також визначені та конкретизовані:

- основні права і обов'язки споживачів та виконавців житлово-комунальних послуг;
- особливості надання окремих житлово-комунальних послуг;
- вимоги до діяльності управителя, його повноважень та відповідальність;
- складові ціни з управління багатоквартирним будинком.

Врегулювання відносин суб'єктів на ринку житлово-комунальних послуг створює умови щодо розвитку ринку житлово-комунальних послуг у конкурентних секторах комунального господарства, стимулювання відновлення та розвитку інфраструктури природних монополій у сфері водо-, теплопостачання і водовідведення, підвищення рівня економічної безпеки споживачів. Проте суб'єкти природних монополій, маючи у своєму розпорядженні значні матеріальні та фінансові ресурси, а також гарантований монопольний ринок збуту послуг з централізованого водо-, теплопостачання і водовідведення, не провадять заходи щодо зниження втрат ресурсів та витрат, які є складовими тарифів на комунальні послуги. Споживач житлово-комунальних послуг, в свою чергу, не має вибору у придбанні аналогічних послуг в іншого суб'єкта господарювання і на інших умовах, так як ринково-грошові закони у даному випадку не діють. Отже, основні загрози для економічної безпеки споживачів житлово-комунальних послуг зосереджені у процесі виробництва та надання послуг суб'єктами природних монополій.

Проблеми державного управління в сфері захисту інтересів громадян і суспільства в цілому найбільш гостро виявляються на етапі становлення ринкових відносин, коли починають яскраво проявлятися основні ознаки ринкової економіки, тому захист економічних інтересів споживачів житлово-комунальних послуг повинен стати основним завданням державного регуляторного органу у житлово-комунальній сфері. На теперішній час органи державного регулювання природних монополій законодавчо покладаються функції з захисту інтересів споживачів щодо надання їм комунальних послуг належної якості, створення умов для ефективного функціонування суб'єктів природних монополій, залучення інвестицій у розвиток житлово-комунального господарства.

Державна політика у сфері житлово-комунальних послуг ґрунтується на певних принципах, порушення яких загрожує економічній безпеці споживачів. Головними загрозами економічній безпеці споживачів є такі:

- нераціональне використання наявних ресурсів;

- затримки у розвитку конкурентного середовища в ході вироблення та надання житлово-комунальних послуг;
- відсутність контролю у сфері діяльності природних монополій;
- функціонування підприємств, установ та організацій, що виробляють, виконують та/або надають житлово-комунальні послуги за умов фінансової підтримки з місцевого бюджету;
- здійснення економічно необґрунтованих витрат на виробництво житлово-комунальних послуг;
- регулювання цін/тарифів на житлово-комунальні послуги у випадках, визначених законом, без урахування досягнутого рівня соціально-економічного розвитку, природних особливостей відповідного регіону та технічних можливостей;
- відсутність рівних можливостей доступу до отримання мінімальних норм житлово-комунальних послуг для споживачів залежно від соціального, майнового стану, віку споживача, місцезнаходження та форми власності юридичних осіб тощо;
- недотримання встановлених стандартів, нормативів, норм, порядків і правил щодо кількості та якості житлово-комунальних послуг.

Найпоширенішими споживчими ризиками на ринку житлово-комунальних послуг, що загрожують їх економічним інтересам, є такі:

1. Виконавчий ризик – споживач не впевнений, що робота буде виконана вдало. Наприклад, новостворені українські керуючі компанії внаслідок недостатньої кваліфікації і практичного досвіду можуть допускати недбалість під час обслуговування будинків.
2. Фізичний ризик – споживач вагається, чи не буде завдано йому фізичної шкоди під час обслуговування. Наприклад, аварії або пошкодження будинку під час будівельних та ремонтних робіт.
3. Фінансовий ризик – чи буде компенсовано усі втрати споживача житлово-комунальних послуг. Наприклад, від надання не якісної або не в повному обсязі послуги.
4. Психологічний ризик – як придбання послуги відіб'ється на самолюбстві чи самоповазі людини. Наприклад, безпорадність у відстоюванні своїх законних прав.
5. Ризик втрати часу – споживач побоюється витрат часу, зусиль, зручностей під час обслуговування будинку (ремонт, заміна тощо).

Наведені споживчі ризики є загрозами прямого впливу на рівень економічної безпеки споживачів. Вони безпосередньо загрожують економічним інтересам споживача, який, в свою чергу, займаючи активну громадську позицію має можливість керувати даними ризиками.

Для зменшення споживчих ризиків постачальник, виробник послуг повинен визначити очікування споживача щодо одержання послуги та привести їх до реалістичного стану. Наприклад, виконавцю ЖКП слід переконати споживача, що бажаний благоустрій прибудинкової території з урахуванням особливостей розташування будинку не зможе задовольнити його запити. Обов'язково потрібно виконувати обіцянки, що давалися в рекламі, тому що під її впливом йде формування очікувань споживачем тих переваг керуючої компанії з управління будинком, які так і не справдяться, іноді необхідно допомогти споживачеві оцінити надану послугу. Наприклад, під час вивозу сміття пояснити додаткові можливості (додатковий заробіток) за умови сортування сміття. Постійний відбір, навчання, підвищення кваліфікації та контролювання контактної персоналу підприємства постачальника чи надавача послуг також сприяє зниженню більшості споживчих ризиків.

Зменшення рівня розрахунків споживачів спричиняє дефіцит обігових коштів та негативно впливає на фінансовий стан виробників та виконавців житлово-комунальних послуг. Причиною такого стану, з одного боку, є недостатня платоспроможність населення, а з другого – відсутність у надавачів послуг реальних важелів впливу на боржників. В таких умовах підприємствам-надавачам важко надати споживачеві якісну та в повному обсязі житлово-комунальну послугу. Збільшення частки збиткових підприємств ЖКГ адміністративно-територіальної одиниці, зменшення рівня рентабельності, у тому числі від операційної діяльності та збільшення ступеню зносу основних фондів і виробничих потужностей свідчить про зниження рівня економічної безпеки споживачів ЖКП.

Крім того низька платоспроможність споживачів житлово-комунальних послуг адміністративно-територіальної одиниці є об'єктивною загрозою економічної безпеки споживачів. Дане твердження пояснюється тим, що оплата житлово-комунальних послуг населення є одним із прямих джерел фінансування підприємств-виробників житлово-комунальних послуг. Крім того податок на доходи фізичних осіб є значною складовою доходів місцевого бюджету, в структурі видатків якого закладені витрати на ЖКГ адміністративно-територіальної одиниці. Відповідно, рівень доходів населення впливає на бюджетний потенціал адміністративно-територіальної одиниці та фінансовий потенціал виконавців житлово-комунальних послуг. Падіння доходів населення і його нездатність виконувати свої фінансові зобов'язання призводить до недофінансування сфери ЖКГ територіальної громади, яка несе загрозу економічній безпеці споживачів галузі.

Якість прийняття управлінських рішень органами місцевого самоврядування адміністративно-територіальної одиниці у сфері ЖКГ є фактором, який безпосередньо впливає на рівень економічної безпеки споживачів. Якщо місцева влада ефективно та раціонально використовує фінансові, економічні, технічні ресурси громади, у тому числі стосовно ЖКГ міста, враховує економічні інтереси своїх мешканців-споживачів послуг, то рівень економічної безпеки споживачів підвищується.

Специфіка управління та фінансування ЖКГ обумовлює виникнення корупційних ризиків в процесі виконання ЖКП. Корупційні ризики в сфері ЖКГ представлені дрібним хабарництвом, отриманням «відкатів» за вибір «певного» підрядника на тендері, розкраданням коштів з бюджету ЖКГ, шляхом завищення цін на виконуваних роботі, круговою порукою, отриманням хабарів співробітниками, які приймають рішення про закупівлю, підкупом осіб, які приймають рішення про закупівлю товарів або послуг з боку замовника, наданням закритої інформації (ціни, клієнтської бази, умови за діючими договорами, несанкціонований доступ до інформаційної системи) третім особам за грошову винагороду, використання матеріальних ресурсів організації з метою особистої вигоди або збагачення та інше.

Дослідження сучасного стану та тенденцій виникнення корупційних проявів у діяльності державних органів при управлінні ЖКГ в процесі виробництва чи/та надання житлово-комунальної послуги свідчать про те, що головним місцем їх зосередження є фінанси ЖКГ у системі місцевих фінансів.

Несумлінне виконання посадових обов'язків відповідальними працівниками органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розпорядників та одержувачів бюджетних коштів, суб'єктів господарювання державного і комунального секторів економіки ставить під загрозу можливість ефективного управління державними фінансовими ресурсами. Зазначені корупційні ризики у сфері ЖКГ несуть загрозу головним принципам державної політики, спрямованої на захист національних інтересів і забезпечення безпеки особистості.

Стан економічної безпеки споживача визначається і якістю житлово-комунальних послуг. Головною метою діяльності органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунального господарства, поряд з забезпеченням надійного та безперебійного його функціонування, покращення якості надання споживачеві житлово-комунальних послуг, що відповідають стандартам. Недотримання даних вимог та не впровадження заходів щодо покращення якості ЖКП загрожує економічній безпеці споживачів житлово-комунальних послуг міста. Незадоволення споживача якістю послуг ЖКГ, які надаються виконавцями та органами місцевого самоврядування, виступає індикатором існування загрози їх економічній безпеці.

Відсутність прозорості у прийнятті рішень з приводу ЖКГ як місцевих органів, так і виконавців житлово-комунальної послуги, обмеження доступу до цього процесу громадськості, часом просто брак інформації зумовлюють небезпеку для споживачів послуг. Прозорість, підзвітність та доброчесність публічної влади і громадянського суспільства дозволить знизити рівень корупції, яка напряму загрожує економічній безпеці споживачів послуг ЖКГ. В Україні триває реформа децентралізації, і як результат – більше влади та фінансових ресурсів делеговані на рівень муніципалітетів для зміцнення місцевого самоврядування. Це є ризиком для збільшення корупції на локальному рівні. Тому дуже важливим на даному етапі є підвищення прозорості міст, адже без цього для користі від децентралізації може бути нівельованою.

**Висновки.** Сформована система державного управління ЖКГ адміністративно-територіальних одиниць України як соціально-важливої галузі міського господарства, що забезпечує споживачів (населення, підприємства та організації) необхідними першочерговими послугами у прийнятних умовах життєдіяльності, зумовлює пошук нових дієвих шляхів його розвитку. Його здійснення є неможливим без визначення загроз та ризиків, що перешкоджають сталому функціонуванню відповідного ринку послуг та економічній безпеці споживачів житлово-комунальних послуг зокрема. Особливу увагу доцільно приділити можливості впровадження концепції забезпечення економічної безпеки споживачів у діяльність підприємств – природних монополістів, що надають житлово-комунальні послуги.

Для житлово-комунального сектору економіки України розглянуті та запропоновані нововведення дадуть змогу сформувати модель специфічного ринку, на якому переважатимуть підприємства, що враховуватимуть економічні інтереси споживачів та мінімізуватимуть недоліки існування житлово-комунальних послуг. В подальших дослідженнях приділятиметься увага розробці методики оцінки економічної безпеки споживачів ЖКП.

Сучасна система державного управління житлово-комунальною сферою, безрезультативність реформ обумовлюють необхідність теоретичного осмислення і посилення орієнтації держави на забезпечення економічної безпеки споживачів ЖКП.

При зниженні економічної безпеки відбувається ослаблення основи суспільства – людини, а також її положення в соціумі. З цієї позиції найбільший інтерес для дослідження представляє саме економічна безпека споживача, підвищення його активності, запобігання виникненню під час відсутності такої безпеки девіантної поведінки, яке стає масовим явищем, що свідчить про соціальні хвороби суспільства. Отже, безпека споживача ЖКП повинна бути гарантована державою. Споживач являє собою вихідну категорію не тільки економічної безпеки, а й всіх інших складових національної безпеки.

Всеосяжне забезпечення безпеки споживача житлово-комунальних послуг розглядається як необхідна умова реалізації інтересів і досягнення безпеки всього ЖКГ. Це твердження особливо важливо з урахуванням того, що фактично споживач знаходиться під прицілом практично всіх видів ризиків та загроз, що супроводжують процес виконання житлово-комунальної послуги.

Це обумовлюється тим, що саме на споживача, перш за все, роблять свій деструктивний вплив різного роду екологічні, економічні, соціально-політичні, технічні та інші процеси, що протікають у сфері ЖКГ адміністративно-територіальної одиниці країни.

### Література

1. Roberts-Phelps, G. (2003) Customer Relationship Management: How to turn a good business into a great one!, Reprinted by Thorogood, London, 243 p.
2. Seleznova, O. O., Zakharchenko, O. V. (2015) "Development of Companies' Marketing Communication Tools", Australian and New Zealand Journal of Fundamental and Applied Sciences, № 1 (15), Volume III, "Sydney University Press", P. 171–176.
3. Porter, M. (2008) The Five Competitive Forces that Shape Strategy, Harvard Business Review, p. 86.
4. Sheth, J., Sisodia, R. (2002) "Marketing Productivity: Issues and Analysis", Journal of Business Research, Vol. 55 (5), P. 349–362.
5. Ambler, T., Kokkinaki, F., Puntoni, S. (2004) "Assessing Marketing Performance: Reasons for Metric Selection", Journal of Marketing Management, Vol. 20, P. 475–498.
6. Alexander, D., Turner, C. (2002) The C.R.M. Pocketbook, Published by Management Pocketbooks Ltd, U.K., 128 p.
7. Buttle, F., Maklan S. (2015) Customer Relationship Management: Concepts and Technologies, Third edition, Published by Routledge, Abingdon, Oxon, 427 p.
8. Anderson, K., Kerr, C. (2002) Customer Relationship Management, Published by The McGraw-Hill Companies, USA, 177 p.
9. Про житлово-комунальні послуги : закон України від 2 квітня 2020 р. № 2189-VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19> (дата звернення: 11.04.2020).

### References

1. Roberts-Phelps, G. (2003) Customer Relationship Management: How to turn a good business into a great one!, Reprinted by Thorogood, London, 243 p.
2. Seleznova, O. O., Zakharchenko, O. V. (2015) "Development of Companies' Marketing Communication Tools", Australian and New Zealand Journal of Fundamental and Applied Sciences, № 1 (15), Volume III, "Sydney University Press", P. 171–176.
3. Porter, M. (2008) The Five Competitive Forces that Shape Strategy, Harvard Business Review, p. 86.
4. Sheth, J., Sisodia, R. (2002) "Marketing Productivity: Issues and Analysis", Journal of Business Research, Vol. 55 (5), P. 349–362.
5. Ambler, T., Kokkinaki, F., Puntoni, S. (2004) "Assessing Marketing Performance: Reasons for Metric Selection", Journal of Marketing Management, Vol. 20, P. 475–498.
6. Alexander, D., Turner, C. (2002) The C.R.M. Pocketbook, Published by Management Pocketbooks Ltd, U.K., 128 p.
7. Buttle, F., Maklan S. (2015) Customer Relationship Management: Concepts and Technologies, Third edition, Published by Routledge, Abingdon, Oxon, 427 p.
8. Anderson, K., Kerr, C. (2002) Customer Relationship Management, Published by The McGraw-Hill Companies, USA, 177 p.
9. Pro zhytlovo-komunalni posluhy : zakon Ukrainy vid 2 kvitnia 2020 r. № 2189-VIII / Verkhovna Rada Ukrainy. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19> (data zvernennia: 11.04.2020).

Надійшла / Paper received: 19.03.2020  
Надрукована / Paper Printed : 06.05.2020