

---

# МЕХАНІЗМИ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

---

УДК 351:332.8

**П. О. Бриль**

аспірант кафедри теорії та практики управління  
Національного технічного університету України  
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

## СКЛАДНИКИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА ЗАСАДАХ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ

*У статті досліджено сучасний стан публічного управління житлово-комунального господарства України. Визначено роль електронного урядування у сучасних умовах реформування житлово-комунального комплексу. Обґрунтовано доцільність комунікативної взаємодії органів влади та громадянського суспільства з використанням технологій електронного урядування.*

**Ключові слова:** публічне управління, житлово-комунальне господарство, комунікативна взаємодія, реформування, електронне урядування, електронні послуги.

**Постановка проблеми.** У сучасних умовах реформування сфери публічного управління та вирішення низки складних завдань децентралізації влади та розвитку місцевого самоврядування в Україні постають нові вимоги до якості та результативності публічної управлінської діяльності в житлово-комунальному господарстві.

Україна нині є однією з держав на європейському континенті, в якій житлово-комунальна реформа не вивела цю сферу на якісно новий рівень. Упродовж 25 років незалежності Україна живе за законами, які залишилися їй у спадок із часів СРСР і за Житловим кодексом 1983 р., в якому були закладені принципи держаної політики та управління сферою, сформовані ще в 20-х рр. минулого століття.

На шляху становлення нової системи житлово-комунального господарства низка країн вже отримали як позитивний, так і негативний досвід. Нині в Україні є можливість врахувати цей досвід із реалізованих європейськими та іншими країнами світу реформ у сфері житлово-комунального господарства та створити свій унікальний шлях розвитку. Тому дослідження проце-

сів, які відбуваються у сфері житлово-комунального господарства з урахуванням різного інструментарію, зокрема електронного урядування, без сумніву, є актуальним. Засоби електронного урядування спроможні удосконалити окремі процеси внутрішньої організаційної інфраструктури сфери і підвищити рівень надання послуг у консервативній структурі житлово-комунального господарства України.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** До аналізу проблем, пов'язаних із функціонуванням житлово-комунального комплексу, зверталися вітчизняні та зарубіжні дослідники: О.В. Базарна, Л.А. Веліхов, О.Г. Воронін, М.В. Глух, О.В. Димченко, Т.М. Качала, І.А. Кубрак, В.А. Лапін, Ю.М. Манцевич, О.Г. Москаленко, І.О. Панасенко, В.П. Полуянов, Н.С. Полякова, Д.Г. Родіонов, Ф.Г. Тахі-Заде, О.Г. Хайло, Л.М. Чернишов, О.М. Широков, Д.В. Шопенко та ін. Водночас варто зауважити, що праці зазначених дослідників висвітлюють лише окремі положення зазначеної проблематики.

Дослідженню питань впровадження електронного урядування присвячено праці таких провідних науковців, як М. Боунс, С. Бурас, Р.В. Войнович, М.В. Глушков, В.В. Єганов, І.Б. Жиляєв, С. Зурідіс, Н. Катріс, І.В. Кли-

менко, С. Кліфт, К.О. Линьов, А.І. Семенченко, С.А. Чукут, С.Д. Щеглюк та ін.

**Мета статті** – надати рекомендації стосовно підвищення рівня ефективності публічного управління на основі використання інструментарію електронного урядування з метою покращення рівня взаємодії влади та суспільства (споживачів житлово-комунальних послуг), а також дослідити можливості надання електронних послуг у сфері житлово-комунального господарства, зокрема з використанням інноваційних механізмів, які вже існують у сфері електронного урядування.

**Виклад основного матеріалу.** Низький рівень розвитку економіки країни та зосередженість політичної влади саме на власних суперечностях створює несприятливий клімат для розвитку та реформування сфери житлово-комунального господарства [7, с. 351]. Загалом погоджуємося з думкою Н.С. Полякової, проте критично ставимося до того, що автор статті «Житлово-комунальне господарство України: сучасні перспективи розвитку» [7] звернула увагу на відсутність провідних технологій та соціальну незахищеність трудового ресурсу України, адже це не повною мірою відображає проблематику дослідження і не може бути взято за основу.

Житлово-комунальне господарство є однією з важливих і пріоритетних сфер публічного управління. Саме це господарство забезпечує життєдіяльність населених пунктів і значною мірою впливає на розвиток економічних взаємовідносин у державі, соціально-політичний клімат міст і регіонів. Проблеми функціонування житлово-комунального комплексу постійно перебувають під пильною увагою населення й органів державного управління.

За своїм змістом і структурою житлово-комунальне господарство – складний та багатогранний об'єкт управління, який зумовлює специфічні особливості побудови організаційної системи управління та державного регулювання з метою забезпечення значного рівня надійності функціонування підприємств зазначеної сфери, підвищення рівня ефективності роботи комплексу, зазначає І.О. Панасенко у своїй науковій праці «Житлово-комунальне господарство як об'єкт державного регулюван-

ня» [6, с. 365]. Ця наукова праця є доволі ґрунтовною, і ми розділяємо її основні положення, особливо стосовно того, що реформування структури може зайняти значний час, адже це досить складна та багатоаспектна сфера діяльності, що потребує як підтримки верств населення, так особливої уваги державних органів управління.

Управління сферою житлово-комунального господарства покладено на центральний орган виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України – Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України (далі – Мінрегіон). Саме такий різновид управління системою житлово-комунального господарства в Україні потребує пошуку додаткових, нових шляхів провадження державної політики та успішності до економічних реформ і модернізації комунальної інфраструктури.

Основними завданнями цього профільного міністерства є формування та забезпечення реалізації державної політики у сфері житлово-комунального господарства, пріоритетним напрямом якої виступає прискорення процесу реформування без зростання тарифів на послуги з обслуговування населення. Крім того, Мінрегіон із метою організації своєї діяльності має вживати заходів до створення та розвитку інформаційних систем і ресурсів, розробляти та впроваджувати в межах повноважень, передбачених законом, сучасні інформаційно-комунікаційні технології, що в тандемі з Державним агентством із питань електронного урядування України має забезпечити розвиток технологій електронного урядування в житлово-комунальному комплексі.

Пріоритетними завданнями реформування цієї сфери Національної економіки є: ліквідація (реорганізація) комунальних підприємств житлово-комунального господарства, визначення суб'єктів і об'єктів управлінської взаємодії, а також методів і засобів публічного управління. Нині, з урахуванням законодавчих змін, в Україні відбувається процес реформування сфери житлово-комунального господарства.

Одним із важливих завдань трансформаційного періоду розвитку держави є забезпечення та підвищення рівня публіч-

ного управління галузями національної економіки [3, с. 177]. Найбільш значущою для конкретної людини галузь, яка безпосередньо пов'язана з її життєдіяльністю, є житлово-комунальна. Саме ця галузь в нашій країні потребує впровадження інноваційних механізмів управління, термінових заходів щодо її реформування, оздоровлення як на національному, так і на місцевому рівнях, запровадження стратегічного управління у цій сфері.

Правовим поштовхом у визначенні об'єкта управлінського впливу та суб'єктів, які здійснюватимуть такий вплив, стало прийняття 14 травня 2015 р. Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [1]. Цим нормативно-правовим актом юридично закріплюються дві системи управління спільним майном багатоквартирного будинку – «самоуправління», шляхом створення об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ), та «делеговане» управління, шляхом передання всіх або частини функцій управителю (юридична особа приватного або публічного права). Окрім позитивних моментів від створення ОСББ, реалізація цих завдань дасть змогу створити конкурентоспроможний ринок управителів об'єктів житлово-комунального господарства, вільний вибір споживачами житлово-комунальних послуг суб'єкта управління та найбільш вигідний спосіб управління спільним майном.

Запровадження таких систем управління спільним майном багатоквартирного будинку дає змогу здійснити розмежування управлінських і виробничих функцій, залучати до обслуговування й утримання житлових будинків суб'єктів підприємницької діяльності та розділити сферу відповідальності суб'єктів управлінської діяльності. Елементами управління є планування, мотивація, координація та контроль. Усі ці елементи управління мають бути досліджені: визначено їхнє значення у реформуванні сфери житлово-комунального господарства. При цьому більш значущою для нашої роботи вважаємо функцію планування в управлінні, що дасть змогу поступово реалізувати трансформаційні процеси у сфері житлово-комунального господарства.

На думку науковців-теоретиків і практиків, успішна реалізація низки реформ у сфері житлово-комунального господарства, виведення її на якісно новий рівень, потребує залучення значних фінансових ресурсів та інноваційних управлінських рішень із вдосконалення системи публічного управління у сфері житлово-комунального господарства.

На нашу думку, вдалою спробою досягнення поставленої мети щодо вдосконалення системи публічного управління у сфері житлово-комунального господарства України є впровадження електронного урядування як сучасного організаційно-правового механізму взаємодії органів влади з громадянами в системі електронного уряду, з використанням форм двосторонньої та транзакційної (надання послуг онлайн) взаємодії. Впровадження електронного урядування є важливим кроком на шляху модернізації та розвитку всієї системи публічного управління у сфері житлово-комунального господарства.

Електронне урядування в Україні є потужним євроінтеграційним чинником, який дає імпульс для гармонізації взаємодії органів влади з громадянами, громадськими організаціями, бізнесом та іншими органами влади відповідно до вимог і стандартів Європейського Союзу [9, с. 45].

Країною, що є передовим взірцем впровадження електронного урядування на принципах і стандартах Європейського Союзу, є Королівство Данія. Завдяки ефективній політиці уряду Данії та відповідних центральних і місцевих органів влади, у 2016 р. країна посіла 9 місце за індексом розвитку електронного урядування серед 193 країн світу. Успіх Данії щодо розвитку електронного урядування пояснюється виваженістю та чіткою спланованістю кроків центрального та місцевого урядів на цьому шляху [8, с. 140].

Крім того, яскравим прикладом азіатського досвіду впровадження електронного урядування є досвід Республіки Сінгапур. Ця країна Південно-Східної Азії першою в світі реалізувала ідею урядового порталу з метою інтеграції різнопланових урядових систем в єдиний портал надання урядових послуг у рамках програми «Електронний уряд». Окрім того, Сінгапур

розробив та реалізував цілу серію послідовних планів перебудови свого уряду, якісної та результативної комунікації між користувачами електронних порталів за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій. Плани дали керівництву Сінгапуру змогу удосконалити наявну програму електронного уряду та створити нові. До прикладу, програму "Infocomm Development Authority of Singapore" (2005), яка вважається досить успішною та показовою [5, с. 130–131].

У західному сприйнятті електронний уряд має призвести до позитивних змін у відносинах уряду з чотирма категоріями «користувачів»: G2G – Government to Government (уряд – уряду), G2B – Government to Business (уряд – бізнесу), G2E – Government to Employees (уряд – службовцям), G2C – government to citizens (уряд – громадянам) і включає численні прикладні елементи. Серед них – вільний доступ громадян до державної інформації; впровадження системи електронного урядування в органах влади та місцевого самоврядування; інформування громадян про діяльність органів державного управління та органів місцевого самоврядування за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій; участь громадян у процесі прийняття управлінських рішень та забезпечення можливості online-звернення громадян до органів державної влади через інтернет; надання адміністративних послуг через мережу; перенесення в інформаційні мережі більшості стандартних трансакцій між державою та громадянами чи бізнесом тощо.

Недосконалість системи соціального захисту населення у сфері надання житлово-комунальних послуг, нестача поінформованості населення, неузгодженість норм законодавства щодо регулювання взаємовідносин споживачів і виробників/виконавців житлово-комунальних послуг зумовлюють зростання незадоволення серед населення, зазначає у своїх наукових працях О.В. Базарна [3, с. 178]. Саме модель реалізації електронного уряду «уряд для громадян» надає змогу створити максимальну електронну взаємодію між урядом і споживачами житлово-комунальних послуг. Типову інформацію, як-то довідки чи форми, можна отримати через ін-

тернет, не витрачаючи часу на черги. При цьому державний бюджет скорочує видатки на адміністрування однотипних процедур, а громадяни заощаджують час і гроші. Впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сферу надання адміністративних послуг здатне підвищити рівень благоустрою та покращити якість життя громадян.

Прикладами готовності уряду до плідної взаємодії з населенням і бізнесом є наявність веб-сайтів органів державного управління, які відображають діяльність сфери житлово-комунального господарства. Одним із важливих критеріїв повноцінного функціонування веб-сайтів органів влади за концепцією електронного уряду є наявність комунікативної взаємодії (електронних адміністративних послуг), що реалізуються за принципом «єдиного вікна».

Сфері житлово-комунального господарства притаманні електронні адміністративні послуги муніципального спрямування, тобто електронні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування, комунальними підприємствами, керуючими компаніями. До таких електронних послуг варто віднести: на рівні органу місцевого самоврядування – послуги з отримання інформації стосовно затвердженого тарифу на утримання будинку та прибудинкової території, складників тарифу, витрат на утримання будинку та прибудинкової території та технічного стану будинку; послуги з інформування аварійних ситуацій та відновлювальних робіт; послуги з розгляду електронних звернень; на рівні комунальних підприємств, управляючих компаній та підприємств-виконавців комунальних послуг – послуги з отримання довідково-інформаційних документів (довідки про склад сім'ї та розмір платежів за житлово-комунальні послуги, довідки про відсутність заборгованості, довідки щодо користування пільгами) тощо.

Наприклад, Київською міською державною адміністрацією на основі міжнародного досвіду запроваджено функціонування інтерактивних веб-платформ з метою комунікації міської влади з мешканцями. Зокрема це «Інтерактивна карта звернень», «Карта відновлення комунальних послуг», мобільний додаток «КМДА 1551», а також

офіційний веб-портал [www.1551.gov.ua](http://www.1551.gov.ua), який завдяки зручному інтерфейсу надає користувачам розширені можливості для оперативного направлення звернень на розгляд міської влади [4].

Успішна реалізація процесів реформування може бути забезпечена за належної взаємодії бізнесу та мешканців, особливо активної позиції останніх. Значна увага має приділятися самоврядуванню жителів (співвласників) будинку, що підніме соціальну відповідальність, культуру спілкування, безпеку та якість життя.

Отже, посилення співпраці засобами електронного уряду між органами місцевого самоврядування, бізнесом і мешканцями сприятиме формуванню відповідальності влади перед населенням і, у перспективі, призведе до зростання рівня довіри до місцевої влади [9, с. 44]. А ініціативи уряду щодо впровадження системи електронного урядування у сферу житлово-комунального господарства потребують більш ефективних і дієвих механізмів реалізації публічного управління для суттєвого реформування сфери житлово-комунального господарства, виробництва та надання житлово-комунальних послуг населенню.

**Висновки і пропозиції.** Удосконалення публічного управління у сфері житлово-комунального господарства шляхом впровадження електронного урядування є одним із важливих завдань у реформуванні житлово-комунального комплексу. Враховуючи передовий європейський та світовий досвід, вдосконалення механізмів публічного управління житлово-комунальним комплексом України має базуватися на комунікативній взаємодії органів влади та громадянського суспільства.

Комунікативна взаємодія органів влади та громадськості через технології електронного урядування зменшить бюрократизацію та створить сприятливе середовище для поширення об'єктивної та прозорої інформації щодо здійснення органами влади управління об'єктами житлово-комунального комплексу та інформації, що стосується безпосереднього надання та споживання житлово-комунальних послуг.

Перспективи подальших наукових досліджень у цьому напрямі пов'язані з розробленням концепції «комунікативної плат-

форми» взаємодії між органами влади та громадськістю, зокрема споживачами житлово-комунальних послуг, із застосуванням механізмів електронного урядування.

#### Список використаної літератури:

1. Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку : Закон України від 14 травня 2015 р. № 417-VIII [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/417-19>.
2. Про затвердження Положення про Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України : Постанова Кабінету міністрів України від 30 квітня 2014 р. № 197 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/197-2014-p>.
3. Базарна О.В. Житлово-комунальне господарство України: стан, проблеми та перспективи розвитку / О.В. Базарна // Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія : Управління. – 2011. – Вип. 4. – С. 177–184.
4. Е-місто: інноваційні практики функціонування інтерактивних веб-платформ Контактного центру міста Києва [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://1551.gov.ua/news/346.html?PrintVersion>.
5. Інституційні та організаційні засади впровадження електронного урядування: кращі зарубіжні практики / Авт. кол.: П. Радченко, Т. Соболева, О. Берникова, Д. Курилюк, В. Стаднік, С. Сметанін, О. Жмеренецький ; за заг. ред. С.А. Чукут, д. н. держ. упр., проф., О.В. Загвойської, к. н. держ. упр. – К., 2011. – 172 с.
6. Панасенко І.О. Житлово-комунальне господарство як об'єкт державного регулювання / І.О. Панасенко // Теорія та практика державного управління. – 2013. – Вип. 3. – С. 262–273.
7. Полякова Н.М. Житлово-комунальне господарство України: сучасні перспективи розвитку / Н.М. Полякова // Економічний аналіз. – 2012. – Т. 11 (3). – С. 349–353.
8. Чукут С.А. Кращі європейські практики впровадження електронного урядування: досвід Данії / С.А. Чукут, В.Л. Полярна // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – № 24. – С. 140–145.
9. Щеглюк С.Д. Електронне урядування як інструмент модернізації державного управління міським розвитком / С.Д. Щеглюк // Регіональна економіка. – 2015. – № 2. – С. 44–54.

**Бриль П. А. Составляющие функционирования жилищно-коммунального хозяйства на принципах электронного управления**

*В статье исследовано современное состояние публичного управления жилищно-коммунального хозяйства Украины. Определена роль электронного управления в современных условиях реформирования жилищно-коммунального комплекса. Обоснована целесообразность коммуникативного взаимодействия органов власти и гражданского общества с использованием технологий электронного управления.*

**Ключевые слова:** *публичное управление, жилищно-коммунальное хозяйство, коммуникативное взаимодействие, реформирование, электронное управление, электронные услуги.*

**Bryl P. Complex functioning of housing and communal services on the basis of the electronic governance**

*The article deals with the current state of public management of housing and communal services in Ukraine. The role of e-government in the current conditions of housing and communal reform is determined. The expediency of communicative interaction of government bodies and civil society with the use of e-government technologies is substantiated.*

**Key words:** *public administration, housing and communal services, communicative interaction, reforming, e-government, electronic services.*