

3. Скібіцький О.В. Інноваційний та інвестиційний менеджмент: навч. посіб./ О.М. Скібіцький. – К.: Центр навчальної літератури. – 2009. – 405 с.
4. Федоренко В.Г. Інвестування: підручник / В.Г. Федоренко. – М. : Алерто. – 2009. – 544 с.
5. Федулова І.В. Стан інноваційної діяльності харчової промисловості / І.В.Федулова // Економічний форум. – 2011. – № 2. – С. 12.
6. Федоренко В.Г. Динаміка і тенденції інвестування вітчизняної економіки / В.Г.Федоренко, С.В.Палица. – Інвестиції: практика та досвід. – 2011. – №23. – С. 24-26.
7. Погасій С.О. Інвестиційний менеджмент (в прикладах і завданнях): навч. посіб. / С.О. Погасій, О.В. Познякова, Ю.В. Краснокутська. – Х. : ХНАМГ. – 2009. – 337 с.
8. Шкурпій О.В. Зовнішньоекономічна діяльність підприємства: навч. посіб. / О.В. Шкурпій, В.В.Гончаренко, І.А. Артеменко, А.А.Пожар, І.О.Пінчук, Строчи́хін Ю.Ф. /За ред. О.В.Шкурпій – К.: Центр учбової літератури. – 2012. – 369 с.

621.31: 332

Самойленко І.О., к.е.н.,
Харківська національна академія міського господарства

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНОЇ КОМПАНІЇ В УМОВАХ ВПРОВАДЖЕННЯ РИНКОВИХ ВІДНОСИН

На сторінках політичних часописів та фахових видань останніми роками здійснюється активна дискусія щодо перспектив побудови країни з євроінтеграційним курсом розвитку та громадянського суспільства в Україні, яке, за логікою, є новим, якісно іншим етапом у функціонуванні нашої держави після становлення демократичного політичного ладу. На сьогодні очевидними є: неналежний рівень співробітництва органів виконавчої влади, місцевих органів самоврядування, енергетичних компаній та громадських об'єднань споживачів; слабкість інституцій громадянського суспільства; низький рівень довіри до енергетичних компаній з боку споживачів.

У зв'язку з цим, надзвичайно важливою є розробка нових, дієвих механізмів з питань вдосконалення регулювання відносин в електроенергетиці (зокрема, стосовно взаємодії органів регіонального управління, місцевого самоврядування, енергокомпаній зі споживачами електроенергії), які б не на декларативному, а на рівні реальних справ доводили громадянам України переваги побудови громадянського суспільства, роблячи цей процес невідворотнім. На сьогодні, на жаль, держава має недостатньо помітні здобутки в цій царині. Зокрема, про існування Громадської ради при Національній комісії регулювання електроенергетики України у нашій державі понад 70% громадян країни навіть і не чули.

«Станом на сьогоднішній день в Україні відсутня стратегія розвитку енергопостачальних компаній щодо взаємовідносин між енергокомпаніями та споживачами. Крім того, перелік послуг, пов'язаних із електропостачанням, їх вартість та механізм їх надання суттєво відрізняються в різних компаніях, що відповідно приводить і до різного фінансового результату», – Коломієць Р.І., Шурин О.А. [1].

«... в електроенергетиці існують економічні проблеми, які вимагають подальшого вирішення, і тому потрібна відповідна робота у цьому напрямку. Для ефективного розвитку галузі необхідне удосконалення як конкретних методів, так і всього економічного механізму управління діяльністю облэнерго і їх взаємовідносин з іншими підприємствами та споживачами», – Плакіда В.Т. [2, с. 1].

«Сьогодні, енергопостачальна компанія повинна формувати нову філософію обслуговування споживачів, мірою якої стає не кількість відпущених кіловат-годин, а задоволення кінцевої потреби споживачів, які вимагають тієї чи іншої кількості електроенергії залежно від ефективності її використання і оплати, – Крикавський Є., Косар Н., Мороз Л. [3, с. 91].

Дослідження цих авторів та інших: Франчука І.А., Тасімової О.Ю., Романі шина В., Губрієнко О.М. [4, 5, 6, 7] свідчать про недостатність наукових досліджень, в яких були б комплексно розглянуті різні аспекти взаємовідносин енергетичних підприємств та споживачів, тому, метою даного дослідження є визначення кроків які повинно здійснити енергетичне підприємство для підвищення ефективності своєї діяльності в контексті максимального задоволення вимог і потреб споживачів.

Відмінною рисою сучасної розвинутої країни є належне задоволення потреб її громадян. Причому зростання рівня потреб життя тягне за собою зростання потреб населення, на задоволення яких спрямована діяльність господарюючих суб'єктів, в тому числі і енергетичних компаній. Задоволення потреб громадян в електроенергії здійснюється на ринку електроенергії де взаємодіють

господарюючі суб'єкти (виробники і продавці) і споживачі, кожен з яких потребує відповідного захисту.

Зростання уваги до розрахунків з клієнтами та їх обслуговування вимагає від компанії розробки та впровадження нових підходів до виконання її традиційних функцій, встановлення міцних партнерських відносин із споживачами, якості і високих стандартів обслуговування споживачів. Основними напрямками вдосконалення методів і способів взаємодії енергопостачальних компаній зі споживачами послуг електроенергії, на погляд, автора є:

По-перше – впровадження процесу управління скаргами, який дасть можливість підвищити здатність енергопостачальної компанії відстежувати основні тенденції ринку електроенергії, усувати причини скарг і постійно поліпшувати діяльність енергопостачальної компанії.

Сутність даного процесу полягає в тому, що енергопостачальна компанія повинна взяти на себе активні зобов'язання з результативного та ефективного управління скаргами. Особливо важливо, щоб ці зобов'язання демонструвалися й виходили від вищого керівництва енергопостачальної компанії. Вище керівництво повинне встановити чітко сформульовану політику управління скаргами, орієнтовану на споживача. Політика має бути доступна й доведена до відома всього персоналу. Політика також повинна бути доступна споживачам та іншим зацікавленим сторонам.

У свою чергу вище керівництво має нести відповідальність за:

- забезпечення встановлення процесу управління скаргами;
- забезпечення у відповідності з політикою енергопостачальної компанії щодо управління скаргами планування, розробки, здійснення, підтримання в робочому стані й постійного поліпшення процесу управління скаргами;
- ідентифікацію й розподіл необхідних адміністративних ресурсів для досягнення результативності та ефективності процесу управління скаргами;
- сприяння поширенню розуміння енергопостачальною компанією важливості процесу управління скаргами та необхідності орієнтації на споживача;
- забезпечення доведення до споживачів, що подають скаргу, та інших зацікавлених сторін у легкій доступній формі інформації про процес управління скаргами;
- призначення представника керівництва з управління скаргами, визначення його відповідальності і повноважень;
- періодичний аналіз процесу управління скаргами для забезпечення його результативної та ефективної роботи та постійного покращення.

Відповідно до політики й цілей управління скаргами цей процес повинен включати в себе набір взаємопов'язаних і узгоджено функціонуючих видів діяльності й використання різних людських, інформаційних, матеріальних, фінансових ресурсів і ресурсів інфраструктури.

Зокрема, весь персонал, який безпосередньо працює зі споживачами, повинен чомно поводитися зі споживачами, швидко розглядати скарги або направляти їх відповідальному виконавцю, показувати хороші міжособистісні й комунікативні навички. Персонал повинен знати про свою роль, відповідальність і повноваження щодо скарг, знати послідовність процедур і надану інформацію.

По-друге, необхідно посилити нагляд за виконанням законодавства щодо захисту прав споживачів електроенергії. Перш за все, учасники процесу, звичайно, повинні мати доступ до інформації – конкретної, зрозумілої, повної та своєчасної. Надання споживачу інформації може здійснюватися через очні, заочні та інтерактивні канали інформаційної взаємодії в залежності від індивідуальних можливостей і переваг споживача.

Очне обслуговування має бути організоване в приміщеннях, що знаходяться в максимально доступному для більшості населення місці, не далі 500 м від зупинок громадського транспорту. Очні консультації можуть бути надані споживачам у центрах очного обслуговування (центральної офісах) та відокремлених територіальних підрозділах (абонентських пунктах, відділеннях, філіях і под.).

Заочне обслуговування має здійснюватися за двома каналами зв'язку: телефон (контакт-центр, інформаційно-довідкова служба); пошта (поштове листування).

Заочне обслуговування по телефону включає в себе реєстрацію й обробку телефонного виклику оператором, який використовує встановлений перелік питань для самостійної відповіді й типові відповіді. У разі надходження складного запиту оператор повинен зв'язатися з фахівцем енергопостачальної компанії, уточнити в нього інформацію та надати її споживачеві або з'єднати споживача з фахівцем енергопостачальної компанії.

Заочне обслуговування поштою включає в себе реєстрацію й обробку письмового звернення оператором, підготовку відповіді оператором, напрямок звернення фахівцеві організації та підготовку відповіді фахівцем.

Усі письмові звернення від споживачів, отримані поштою, повинні бути зареєстровані, а письмові відповіді, що направляються споживачу, мають бути підписані посадовою особою, відповідальною за роботу, й містити контактні дані виконавця.

Фахівці енергопостачальної компанії, що забезпечують заочне обслуговування споживачів, повинні використовувати єдині інформаційні бази даних, за допомогою яких синхронізується їх діяльність і не допускаються повторні запити інформації від споживача.

Інтерактивне обслуговування організовується на веб-сайті компанії, наприклад, у розділі «Споживачеві».

Інтерактивне обслуговування може здійснюватися через Інтернет-приймальню за допомогою: електронної пошти; SMS-запитів.

У цьому випадку споживачеві надається можливість ознайомитися з відповідями на найбільш часті питання та претензії у відповідних розділах Інтернет-приймальні.

Для організації взаємодії зі споживачами необхідно використовувати єдине програмне забезпечення з можливістю виходу в єдину інформаційну базу.

Надана споживачам інформація може бути двох типів: довідкова інформація; нагадування / повідомлення.

До довідкової інформації належать: законодавчі та інші нормативні правові акти; переліки документів, необхідних для виконання дій, що входять до компетенції співробітників енергопостачальної компанії; зразки оформлення документів та вимоги до них; місце розташування, графік (режим) роботи, номери телефонів, адреси Інтернет-сайтів та електронної пошти органів, у яких споживачам надаються документи, необхідні для виконання дій, що входять до компетенції енергопостачальної компанії; схема розміщення фахівців енергопостачальної компанії та режим прийому ними споживачів; порядок інформування про хід виконання; порядок отримання консультацій; порядок оскарження рішень, дій або бездіяльності співробітників енергопостачальної компанії.

По-третє, простого інформування недостатньо: необхідно обов'язково враховувати думки громадськості, висловлені під час обговорення. У цьому випадку мова йде про принцип «зворотного зв'язку». Принцип «зворотного зв'язку» передбачає відповідні зміни в діяльності енергокомпанії у відповідь на потреби та очікування споживача.

Зворотній зв'язок зі споживачем забезпечується за допомогою аналізу звернень і скарг, проведення опитувань, створення постійно діючих робочих груп (консультативних, наглядових рад) за участю різних груп споживачів, органів державної влади та місцевого самоврядування.

Організація зворотного зв'язку включає в себе надання споживачам інформації про наявні канали зв'язку, що дозволяють забезпечити направлення запитів, пропозицій, відгуків про діяльність, зауважень і претензій (скарг).

За відносинами споживача і енергопостачальної компанії зворотний зв'язок поділяється на:

– активну (споживач є ініціатором зворотного зв'язку);

– пасивну (енергопостачальна компанія звертається до споживача для з'ясування того чи іншого питання, для отримання його думки про надані послуги).

За способом вираження зворотний зв'язок носить характер скарг; пропозицій; відгуків про діяльність.

Зворотний зв'язок може бути здійснено за такими каналами зв'язку: усні та письмові звернення споживачів; телефонні звернення (контакт-центр, інформаційно-довідкова служба тощо); факс; пошта; Інтернет, веб-сайт; електронна пошта; SMS-повідомлення.

Усі закони, що регулюють норми та адміністративні настановні матеріали, повинні оприлюднюватися або поміщатися у відкритий і безкоштовний доступ, у тому числі через Інтернет. Згідно зі ст. 26 Закону «Про електроенергетику» [8], споживання енергії можливе лише на підставі договору з енергопостачальником, а Правила користування електричною енергією встановлюють, що такий договір є основним документом, який регулює відносини між постачальником електроенергії та споживачем, а також визначає зміст правових відносин, права та обов'язки сторін. При укладанні договору про постачання електроенергії сторони визначають його зміст на підставі типового договору (додаток до Правил) і при цьому не можуть відступати від його змісту, але мають право конкретизувати його умови.

Тому договір про постачання електроенергії повинен містити такі істотні умови, як значення показників якості електроенергії, узгоджений рівень надійності електропостачання, а також відповідальність сторін за невиконання умов договору та підстави для застосування санкцій. Для більш детального формулювання суттєвої умови щодо якості електроенергії варто звернути увагу на розпорядження НКРЕ від 05.07.2007 № 86-р, згідно з яким державний орган зобов'язав ліцензіатів господарської діяльності з передачі електроенергії надати НКРЕ інформацію про показники якості послуг за третій і четвертий квартали 2007 року. Цим документом якість послуг постачальника визначається трьома основними факторами: надійністю електропостачання, якістю поставленої електроенергії, комерційною якістю (якістю відносин між постачальником та існуючим чи потенційним споживачем). При цьому показники останнього фактора повинні відповідати вимогам ДСТУ 13109-97 [9].

Слід зазначити, що саме ДСТУ 13109-97, у контексті якості електроенергії, є основою для захисту інтересів прав споживача. Оскільки в ньому, крім сакраментальної фрази «Недотримання стандарту переслідується по закону», перераховані показники якості електроенергії, надано їх абсолютні та відносні характеристики й методи визначення.

По-четверте, з метою визначення та здійснення заходів щодо найбільш повного задоволення інтересів споживачів пропонується проводити моніторинг задоволеності споживачів якістю послуг постачальника: моніторинг звернень та скарг споживачів, перевірка правильності рішень, що приймаються за зверненнями та скаргами, і їх виконання; інформаційний аудит з погляду повноти, актуальності та доступності інформації для споживача.

Оцінку якості роботи зі споживачами на основі моніторингу звернень і скарг споживачів рекомендується здійснювати відповідно до регламентуючих документів енергокомпанії.

Інформаційний аудит слід здійснювати за такими позиціями: загальна інформація; послуги й тарифи (наявність детальної інформації, викладеної у зручній для споживача формі, з наведенням типових форм заявок, договорів, актів, посиланнями на нормативно-правові акти та ін.); контрольні питання (наявність інформації щодо найбільш складних для споживача питань); оперативна інформація про відключення електроенергії; зворотний зв'язок (можливість отримати відповіді на поставлені питання, ознайомитися з рішенням за скаргою тощо); оцінка якості інформації в цілому (повнота, актуальність і доступність).

При проведенні моніторингу задоволеності споживачів якістю послуг постачальника необхідно використовувати внутрішні й зовнішні джерела інформації. Внутрішня інформація утворюється в результаті договірної й усієї виробничо-господарської діяльності енергопостачальної компанії. Зокрема, можуть бути враховані такі показники, як зростання числа споживачів, тривалість взаємодії з ними, кількість пролонгованих і розірваних договорів, кількість скарг і претензій, отриманих від контрагентів при реалізації договорів. Для моніторингу вивчення ступеня задоволеності споживачів на основі зовнішньої інформації варто використовувати такі методи, як проведення опитувань: анкетування і інтерв'ювання; аналіз претензій та звернень; аналіз внутрішніх показників роботи енергопостачальної компанії (наприклад, число і тривалість перерв у постачанні електроенергії).

Анкети для вивчення задоволеності споживачів повинні розроблятися фахівцями енергопостачальної компанії на основі попередньо складених питальників з урахуванням потреби в дослідженні конкретних показників. Результати інтерв'ю мають бути зафіксовані в письмовому вигляді, проаналізовані й подані для узагальнення. Моніторинг задоволеності споживачів на основі даних, отриманих у ході проведення опитувань, фокус-груп та ін., підлягає систематичному контролю та аналізу.

Звіти за підсумками вивчення ступеня задоволеності споживачів повинні доводитися до відома керівництва енергопостачальної компанії та інших зацікавлених сторін шляхом розміщення:

- на сайті енергопостачальної компанії;
- на інформаційних стендах у центрах очного обслуговування;
- у періодичній пресі.

Результати моніторингу розглядалися керівництвом енергопостачальної компанії не рідше одного разу на рік для визначення необхідних коригувальних та попереджувальних дій.

По-п'яте, заключним етапом у системі відносин зі споживачем є проведення оцінки якості послуг постачальника. Як уже вказувалося, показниками якості послуг постачальника є надійність електропостачання, якість електроенергії, комерційна якість (якість відносин між постачальником та існуючим чи потенційним споживачем). Оцінку якості послуг постачальника пропонується здійснювати за допомогою індикаторів визначених у табл. 1.

Оцінка якості послуг постачальника

Надійність електропостачання		
Зменшення середньої тривалості відключень за рік на 1-го споживача	$K = \sum t \times N / N_r \Rightarrow 0$	t - час відновлення електропостачання споживачів; N - кількість споживачів, яких торкнулося це відключення;
Зменшення середньої питомої кількості відключень енергопостачання за рік на 1-го споживача	$K = \sum N / N_r \Rightarrow 0$	N _r - загальна кількість обслуговуваних споживачів.
Оцінка якості електроенергії		
Коефіцієнта якості (K _{яе}), %	$K_{яе} = \frac{(K_{с.збиток} + K_{с.я.е.} + K_{а.в.})}{K_{с.загал.}} \times 100\%$	K _{с.збиток} - кількість скарг на відшкодування збитку; K _{с.я.е.} - кількість скарг на якість е/е (правомірних); K _{а.в.} - кількість скарг на аварійні відключення; K _{с.загал.} - загальна кількість скарг.
Оцінка комерційної якості		
Коефіцієнт задоволеності за скаргами (K _{зад.с}), %	$K_{зад.с} = \frac{K_{к.зад.с}}{K_{с.спрям.}} \times 100\%$	K _{к.зад.с} - кількість задоволених скарг; K _{с.спрям.} - кількість скарг із заходами, спрямованими на усунення причин виникнення скарг.
Якість сервісного обслуговування (K _{со}), %	$K_{со} = \frac{C_c}{C_{загл.}} \times 100\%$	C _c - кількість правомірних скарг, що надійшли за звітний період на сервісне обслуговування клієнтів. C _{загл.} - загальна сума всіх звернень
Коефіцієнт дотримання встановлених термінів за всіма процедурами взаємодії зі споживачами (K _{дт}), %	$K_{дт} = \frac{3_{дт}}{3_{заг.}} \times 100\%$	3 _{дт} - кількість звернень, що надійшли за звітний період, при обробці яких дотримані встановлені терміни за всіма процедурами взаємодії зі споживачем; 3 _{заг.} - загальна сума всіх звернень, що надійшли з боку споживачів за звітний період.
Коефіцієнт задоволеності клієнтів (K _{зад}), %	$K_{зад} = \frac{A_{п}}{A_{заг.}} \times 100\%$	A _п - кількість анкет, заповнених клієнтами за результатами їх звернень до енергокомпанії з позитивним відгуком (за звітний період); A _{заг.} - загальна кількість анкет, заповнених споживачами за результатами їх звернень до енергокомпанії (за звітний період).

Крім того, для більш ефективної взаємодії зі споживачами енергопостачальним компаніям у рамках їхньої компетенції необхідно розробити ряд внутрішніх, організаційно-розпорядчих документів, що регламентують процес взаємодії між енергопостачальником та споживачем, наприклад, таких як порядок реагування на скарги і звернення, порядок взаємодії енергокомпанії з органами державної влади та іншими зацікавленими сторонами при очному, заочному та інтерактивному обслуговуванні споживачів; положення про роботу зі споживачами; стандартні форми статистичної звітності тощо.

Як вважається у світовій практиці, один з принципів доброго врядування – здоровий ринок. І для правильного функціонування ринку електроенергії споживачі повинні володіти інформацією про постачальників електроенергії, а також мати можливість спостерігати за процесом прийняття секторальних рішень. Результатом спільних дій є струнка система процедур прийняття рішень, далекоглядність і передбачуваність регуляторних рішень, стійке й надійне електропостачання, і як наслідок – стимул для інвестицій. У зв'язку з цим, пошук нових підходів до процесу формування унікальних стосунків зі споживачами енергетичних послуг та основні блоки перетворень, які повинно здійснити енергетичне підприємство необхідно продовжувати.

Література

1. Коломієць Р.І. Діяльність енергопостачальних компаній щодо надання додаткових послуг [Електронний ресурс] – Режим доступу: chemigivoblenergo.com.ua/
2. Плакіда В.Т. Економічний механізм підвищення ефективності діяльності енергопостачальних підприємств: автореф. дис.на здобуття наук. ступеня канд. кон. наук: спец. 08.07.01 «Економіка промисловості» / В.Т. Плакіда. – Харків, 2003. – 18 с.

3. Крикавський С. Маркетинг енергозабезпечення: монографія / С. Крикавський, Н. Косар, Л. Мороз. – Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2001. – 196 с.
4. Франчу І.А. Державна політика розвитку енергетики в Україні: стан, тенденції, перспективи: монографія / І.А. Франчук. – Донецьк: ТОВ «Юго-Восток, Лтд», 2008. – 356 с.
5. Тасімова О.Ю. Завдання енергопостачальних підприємств в умовах євроінтеграційних процесів в Україні / О.Ю. Тасімова // Вісник соціально-економічних досліджень. – Одеса, 2007. – Вип. 27. – С. 334-340.
6. Романишин В. Проблеми та перспективи енергопостачальних компаній на сучасному етапі / В. Романшин // Енергетика и электрификация. – 2004. – № 4. – С. 11-15.
7. Губрієнко О.М. Організаційно-правові засади державного управління в галузі електроенергетики в Україні: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук: спец. 12.00.07 «Теорія управління; адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / О.М. Губрієнко. – Ірпінь, 2006. – 20 с.
8. Об электроэнергетике: Закон Украины от 16.10.1997 г. № 575 // Ведомости Верховной Рады Украины. – 1998. – № 1.
9. ГОСТ 13109-97. Электрическая энергия. Совместимость технических средств электромагнитная. Нормы качества электрической энергии в системах электроснабжения общего назначения. — Минск: ИПК Изд-во стандартов. – 1998. – 30 с.

Рецензент докт. екон. наук, профессор Н.О. Кондратенко

365

*Попкова Т.О., старший викладач,
Донецький інститут міського господарства*

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСНОВНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) – це важлива соціальна галузь, що забезпечує відповідних споживачів необхідними житлово-комунальними послугами. Результати діяльності підприємств галузі значною мірою зумовлюють соціально-економічні показники розвитку суспільства. Статистика свідчить про те, що вітчизняне ЖКГ знаходиться у досить складному стані. Діяльність більшості підприємств галузі збиткова, виробничі та фінансові фонди використовуються неефективно [1].

Вивчення проблем функціонування та розвитку ЖКГ, аналіз діяльності галузі та розробка напрямів покращення її роботи знайшли відображення у працях багатьох провідних вчених нашої держави. Роботи таких авторів як Б.М. Данилишин, Т.М. Качала, Г.О. Крамаренко, О.М. Тищенко та інших видатних теоретиків і практиків сфери стали значним внеском у визначенні основних підходів до вирішення проблем житлово-комунального господарства України.

Метою даної статті є вивчення сучасного стану та причин неефективного функціонування житлово-комунального господарства країни та виявлення основних напрямів подальшого розвитку галузі.

Згідно з результатами дослідження основними проблемами житлово-комунального господарства України є: збитковість та значне енергоспоживання підприємств; незадовільний технічний стан основних фондів, застарілість технологій і як наслідок значні витрати; низька якість житлово-комунальних послуг; значний рівень монополізації та недостатній розвиток конкуренції; неефективна система управління.

Показники господарювання житлово-комунальної сфери є невтішними. Діяльність багатьох підприємств ЖКГ – збиткова, зростають і суми збитків.

За даними міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України сформовано табл. 1, в якій надано фінансові результати від звичайної діяльності житлово-комунальних підприємств до оподаткування [2].

Отже з початку 2011 р. підприємства галузі отримали збитки в обсязі 2559,1 млн. грн., що на 586,9 млн. грн. (18,7%) менше порівняно з відповідним періодом попереднього року. Найбільші збитки понесли підприємства комунальної теплоенергетики та водопровідно-каналізаційного господарства. Що стосується інформації за регіонами країни, то найбільш збитковими в 2011 р. виявилися житлово-комунальні підприємства Дніпропетровської, Луганської, Харківської областей. Необхідно відзначити, що Донецька область в 2010 р. була «лідером» за величиною збитку, а вже через рік зайняла дев'яте місце у списку (збиток знизився в 8,7 рази).