

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ**

Кафедра обліку і оподаткування

На правах рукопису

СИЛКА ІННА РОМАНІВНА

**ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНЕ ЗАПЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ
ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ**

Спеціальність: 071 «Облік і оподаткування»

Освітньо-професійна програма «Облік і оподаткування»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

ГРУДЗЕВИЧ ЮЛІЯ ІГОРІВНА,

кандидат економічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № __
засідання кафедри обліку і оподаткування
від _____ 2024 р.

Завідувач кафедри
_____ проф. Садовська І. Б.

ЛУЦЬК – 2024

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра обліку і оподаткування
Другий (магістерський) рівень
Спеціальність 071 «Облік і оподаткування»
Освітньо-професійна програма «Облік і оподаткування»
ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

«27» вересня 2023 року

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЕКТ) ЗДОБУВАЧУ ОСВІТИ

Силці Інні Романівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) Обліково-аналітичне забезпечення процесу надання послуг комунальним підприємством

Керівник проекту (роботи) Грудзевич Юлія Ігорівна, к.е.н., доцент,

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 04.12.2024р.

3. Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи (проекту) Метою роботи є формування науково-теоретичних підходів та практичного інструментарію щодо організації обліку і контролю доходів і витрат основної діяльності підприємств. Завдання роботи полягають у визначенні основних засад обліку і контролю доходів і витрат основної діяльності досліджуваного підприємства та розробці науково-методичного підходу удосконалення обліку доходів і витрат основної діяльності.

4. Дата видачі завдання 27.09.2023 р.

АНОТАЦІЯ

Силка І. Р. Обліково-аналітичне забезпечення процесу надання послуг комунальним підприємством.

У роботі досліджено обліково-аналітичне забезпечення процесу надання послуг комунальними підприємствами в умовах сучасної економіки. Визначено теоретичні засади обліку та аналізу діяльності комунальних підприємств, а також вплив обліково-аналітичного забезпечення на ефективність управління їх діяльністю.

Зроблено огляд нормативно-правового забезпечення обліку комунальних послуг, досліджено особливості визнання, оцінки та обліку витрат і доходів, пов'язаних із наданням таких послуг.

Розглянуто основні методи та прийоми аналізу фінансових показників діяльності комунальних підприємств та їхній вплив на ухвалення управлінських рішень.

Досліджено принципи організації обліку на етапах планування, надання послуг і формування результатів діяльності. Особливу увагу приділено питанням внутрішнього контролю, управління ризиками, а також оптимізації облікових процесів для забезпечення прозорості й підзвітності.

У роботі вдосконалено підходи до організації обліково-аналітичного забезпечення діяльності комунальних підприємств, зокрема в частині управління витратами, обліку тарифів та оподаткування. Запропоновано заходи щодо покращення внутрішнього контролю та підвищення економічної ефективності за рахунок оптимізації фінансово-економічних процесів.

Наукова новизна дослідження полягає у розробці комплексного підходу до організації обліково-аналітичного забезпечення процесу надання послуг комунальними підприємствами, що враховує специфіку їхньої діяльності та сучасні виклики в умовах реформування житлово-комунального господарства.

Практичне значення полягає у впровадженні запропонованих рішень з удосконалення обліково-аналітичного забезпечення для підвищення прозорості, якості управлінських рішень і фінансової стабільності комунальних підприємств.

Ключові слова: комунальні підприємства, надання послуг, обліково-аналітичне забезпечення, управління витратами, внутрішній контроль, оптимізація тарифної політики.

SUMMARY

Sylka I.R. Accounting and Analytical Support for the Service Delivery Process of Utility Companies

The master's thesis investigates the accounting and analytical support for the service delivery process of utility companies under modern economic conditions. The theoretical foundations of accounting and analysis for utility company activities, as well as the impact of accounting and analytical support on the efficiency of management, have been identified.

A review of regulatory and legal provisions governing the accounting of utility services has been conducted. The research addresses the specific features of recognizing, measuring, and accounting for expenses and revenues associated with service delivery. Key methods and techniques for analyzing financial performance indicators of utility companies and their influence on managerial decision-making are examined. The principles of accounting organization at the stages of planning, service delivery, and performance evaluation are studied. Special attention is given to issues of internal control, risk management, and the optimization of accounting processes to ensure transparency and accountability.

The study improves approaches to organizing accounting and analytical support for utility companies, particularly regarding cost management, tariff accounting, and taxation. Measures are proposed to enhance internal control and improve economic efficiency by optimizing financial and economic processes.

The scientific novelty of the research lies in developing a comprehensive approach to organizing accounting and analytical support for utility service delivery processes, considering the specifics of their operations and contemporary challenges in the context of housing and utility sector reform.

The practical significance lies in implementing the proposed solutions to enhance accounting and analytical support for improving transparency, the quality of managerial decisions, and the financial stability of utility companies.

Keywords: utility companies, service delivery, accounting and analytical support, cost management, internal control, tariff policy optimization.

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ.....	10
1.1. Теоретичні основи управління комунальними послугами	10
1.2. Нормативне забезпечення організації обліку і оподаткування комунальних послуг.....	14
1.3. Особливості калькулювання комунальних послуг.....	19
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	23
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБЛІКОВОГО СУПРОВОДУ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ	25
2.1. Загальна характеристика XXXXXXXX виробничого управління житлово- комунальним господарством	25
2.2. Аналіз показників діяльності XXXXXXX ВУЖКГ.....	33
2.3. Аналіз організації процесу облікового супроводу надання послуг на XXXXXXX виробничому управлінні житлово-комунального господарства.....	38
2.4. Проблематика процесу ведення обліку на прикладі XXXXXXXXX ВУЖКГ.....	45
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	48
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ОБЛІКОВО- АНАЛІТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ.....	50
3.1. Узагальнена практика надання комунальних послуг підприємствами	50
3.2. Напрямки вдосконалення процесу надання послуг підприємствами	56
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	62
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	66
ДОДАТКИ.....	71

ВСТУП

Актуальність теми. Комунальні підприємства є важливою складовою інфраструктури, яка забезпечує населення житлово-комунальними послугами, такими як водопостачання, водовідведення, теплопостачання, благоустрій та інші. Ефективне функціонування таких підприємств напряду залежить від якісного обліково-аналітичного забезпечення, що дозволяє контролювати фінансові та виробничі процеси, оптимізувати витрати, підвищувати прозорість управління та забезпечувати стабільність їхнього фінансового стану. Особливості обліково-аналітичного забезпечення процесу надання послуг набувають особливої значущості в умовах реформування житлово-комунального господарства України, зростання вимог до якості обслуговування споживачів та прозорості фінансових операцій. На основі системного підходу до організації облікових і аналітичних процесів можна створити умови для підвищення ефективності комунальних підприємств, що, у свою чергу, позитивно вплине на добробут громади.

Мета і завдання дослідження. Метою написання кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних положень та обґрунтування практичних рекомендацій щодо обліково-аналітичного забезпечення процесу надання послуг комунальним підприємством на прикладі XXXX ВУЖКГ.

Для досягнення мети поставлено та вирішено такі завдання:

- поглибити теоретичні засади обліково-аналітичного забезпечення діяльності комунальних підприємств;

- дослідити особливості міжнародних підходів до обліку послуг у сфері житлово-комунального господарства;
- проаналізувати стан обліково-аналітичного забезпечення на прикладі XXXX ВУЖКГ;
- виявити ключові проблеми організації обліку та запропонувати шляхи їх вирішення;
- розробити практичні рекомендації щодо удосконалення обліково-аналітичних процесів із метою підвищення ефективності управління.

Об'єкт дослідження – процес обліково-аналітичного забезпечення надання послуг у XXXX ВУЖКГ.

Предмет дослідження – теоретичні, прикладні та методичні положення організації обліково-аналітичного забезпечення комунальних послуг.

Наукова новизна дослідження полягає в розробці комплексного підходу до обліково-аналітичного забезпечення процесу надання послуг комунальним підприємством, що включає вдосконалення методів обліку, контролю, аналізу та оптимізації витрат. Основні аспекти наукової новизни:

- запропоновано нові підходи до організації обліку та аналізу витрат і доходів комунальних підприємств;
- розроблено методичні рекомендації з удосконалення внутрішнього контролю і тарифної політики;
- обґрунтовано заходи щодо підвищення прозорості фінансових процесів у XXXX ВУЖКГ.

Значний внесок у дослідження методики, принципів побудови обліку та інформаційного забезпечення комунальних підприємств зробили такі вітчизняні науковці, як: Ткаченко Н.М., Бутинець Ф.Ф., Іванілов О.С., Ковальчук І.В., Власова І.О. та інші. Проте, попри велику кількість наукових праць, недостатньо розглянуто специфічні особливості організації обліку на прикладі окремих підприємств, зокрема у сфері управління житлово-комунальним господарством.

Для здійснення дослідження були використані матеріали, зокрема наукові праці вітчизняних та зарубіжних дослідників, нормативно-правові акти, внутрішні документи підприємств, а також бухгалтерські звіти та інші джерела даних, що дозволяють здійснити аналіз обліку надання комунальних послуг на підприємствах різних галузей.

Практичне значення отриманих результатів. Результати випускної кваліфікаційної роботи у частині організації обліку, аудиту, контролю, аналізу, оптимізації податкової політики впроваджено в діяльність XXXX ВУЖКГ.

Апробація результатів та публікації. Результати дослідження, які містяться у випускній кваліфікаційній роботі пройшли апробацію та отримали схвалення у науково-практичній інтернет конференції «Сучасні тенденції розвитку обліку, аналізу, контролю, аудиту та оподаткування» (21 листопада 2024 р., м. Луцьк).

Силка І. Р. Обліково-аналітичне забезпечення процесу надання послуг комунальним підприємством. Сучасні тенденції розвитку обліку, аналізу, контролю, аудиту та оподаткування: матеріали наук.-практ. інтерн.-конф. 21 листопада 2024 р. Луцьк: ВНУ, 2024. С. 190-192.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Випускна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст кваліфікаційної роботи магістра розміщено на 65 сторінках друкованого тексту, у тому числі 11 таблиць та 4 рисунки. Список використаних джерел налічує 53 найменування, яке подано на 5 сторінках.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

1.1. Теоретичні основи управління комунальними послугами

Економічна теорія в управлінні комунальними послугами відіграє фундаментальну роль, оскільки ці послуги пов'язані з ресурсами, що мають велике економічне значення, і спрямовані на забезпечення суспільних потреб. Комунальні послуги, як правило, відносяться до сфери природних монополій. Природна монополія виникає тоді, коли ринок певного продукту чи послуги є таким, що ефективніше, коли його надає одна компанія замість кількох. Це пов'язано з великими початковими витратами на інфраструктуру (наприклад, водопровідні мережі, лінії електропередач, теплоцентралі), через що конкуренція не є економічно доцільною [1].

Житлово-комунальні послуги є результатом господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання і перебування осіб у жилих та нежилих приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил. Основним завданням комунальних послуг є забезпечення населення базовими потребами (водопостачання, енергопостачання, утилізація сміття, теплопостачання тощо) [2].

З погляду економічної теорії, управління комунальними послугами спрямоване на досягнення ефективного розподілу обмежених ресурсів та мінімізації витрат на їх надання. Вироблення та виконання житлово-комунальних послуг регламентуються стандартами, нормативами, нормами і правилами, які встановлюють комплекс якісних та кількісних показників і вимог.

Таблиця 1.1

Розподіл житлово-комунальних послуг за функціональним призначенням:

Група	Розподіл послуг
1	2
комунальні послуги	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="448 450 1509 645">1. Централізоване постачання холодної води — забезпечення споживачів холодною водою за допомогою комплексу об'єктів, споруд, розподільних водопровідних мереж, пов'язаних єдиним технологічним процесом виробництва та транспортування холодної води; <li data-bbox="448 667 1509 862">2. Централізоване водовідведення (Каналізація) — господарська діяльність із відведення та очищення комунальних та інших стічних вод за допомогою комплексу об'єктів, споруд, колекторів, трубопроводів, пов'язаних єдиним технологічним процесом; <li data-bbox="448 884 1509 1032">3. Централізоване опалення — забезпечення постачання споживачам теплової енергії за допомогою комплексу об'єктів, споруд, котелень, бойлерів, трубопроводів, пов'язаних єдиним технологічним процесом; <li data-bbox="448 1055 1509 1249">4. Централізоване опалення — послуга, спрямована на задоволення потреб споживача у забезпеченні нормативної температури повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу), яка надається виконавцем з використанням внутрішньобудинкових систем тепlopостачання. <li data-bbox="448 1272 1509 1467">5. Централізоване постачання гарячої води — забезпечення споживачів гарячою водою за допомогою комплексу об'єктів, споруд, розподільних водопровідних мереж, пов'язаних єдиним технологічним процесом виробництва та транспортування гарячої води; <li data-bbox="448 1489 823 1525">6. Електропостачання; <li data-bbox="448 1547 1509 1695">7. Газопостачання — реалізація природного або скрапленого газу шляхом транспортування його до споживача, обслуговування внутрішньобудинкових систем газопостачання; <li data-bbox="448 1718 1050 1753">8. Вивезення побутових відходів тощо.

Продовження таблиці 1.1.

послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій	<ol style="list-style-type: none"> 1. прибирання прибудинкової території; 2. прибирання сходових клітин; 3. вивезення побутових відходів (збирання, зберігання, перевезення, перероблення, утилізація, знешкодження та захоронення); 4. прибирання підвалу, технічних поверхів та покрівлі; 5. технічне обслуговування ліфтів; 6. обслуговування систем диспетчеризації; 7. Технічне обслуговування внутрішньобудинкових систем: гарячого водопостачання;
послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків	<ol style="list-style-type: none"> 1. балансоутримання; 2. укладання договорів на виконання послуг; 3. контроль виконання договорів.
послуги з ремонту приміщень та будинків	<ol style="list-style-type: none"> 1. заміна та посилення елементів конструкцій та мереж; 2. реконструкція зазначених конструкцій та мереж; 3. відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій.

Примітка: побудовано на основі джерела [3]

Розподіл житлово-комунальних послуг відбувається за наявністю конкурентних засад. Комунальні послуги є результатом господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреби фізичної чи юридичної особи в забезпеченні: холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, установленому законодавством [2].

Якщо на конкурентному ринку вже виникають ознаки боротьби (проводяться конкурси, споживачу надана можливість обирати надавача послуг), яка змушує виробників підвищувати якість своїх послуг, то в сфері природних монополій відсутні такі економічні дії й прагнення. Саме в цьому й полягає

головна причина технологічної зношеності й застарілості національних природних монополій у сфері житлово-комунального господарства, що також, в свою чергу, зумовлює високу собівартість, витратність і низьку якість їхньої продукції і послуг. Діяльність природних монополій потребує політики державного регулювання. [3]

Одним з основних питань у сфері економіки комунальних послуг є ціноутворення. Встановлення тарифів базується на кількох факторах. Собівартість послуг включає витрати на виробництво, транспортування і постачання води, електрики, тепла або інших послуг. Важливо, щоб тариф покривав усі витрати підприємства і забезпечував достатні ресурси для обслуговування і модернізації інфраструктури. Економія від масштабу - надання комунальних послуг часто вимагає значних інвестицій на початковому етапі, з часом собівартість одиниці послуг знижується в міру зростання обсягів виробництва. Це дозволяє знижувати тарифи для кінцевих споживачів. Комунальні послуги є життєво необхідними, уряди часто втручаються, щоб запобігти надмірному підвищенню тарифів. Регулювання тарифів може враховувати соціальні аспекти, наприклад, забезпечення доступних цін для малозабезпечених верств населення. Залежно від порядку затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги вони поділяються на групи. [27]

Таблиця 1.2.

Класифікація тарифів житлово-комунальних послуг :

Група 1	Класифікація затвердження тарифу 2
перша група	житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують спеціально уповноважені центральні органи виконавчої влади
друга група	житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують органи місцевого самоврядування для надання на відповідній території
третя група	житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно за договором (домовленістю сторін)

Примітка: побудовано на основі джерела [3].

Управління комунальними послугами також має на меті оптимізацію використання ресурсів, таких як вода, електроенергія, тепло тощо. Ефективне використання ресурсів через впровадження новітніх технологій, які дозволяють зменшити витрати на їх отримання та споживання (наприклад, використання енергоефективних приладів). У системі комунальних послуг важливо знайти баланс між пропозицією та попитом на ці ресурси. Це стосується і планування майбутніх потреб населення, враховуючи зростання кількості споживачів та зміни в поведінці щодо споживання ресурсів [4].

Економіка управління комунальними послугами передбачає постійні інвестиції в інфраструктуру для її підтримки і модернізації. Витрати на підтримку мереж (наприклад, ремонт водопроводів, заміну електромереж) можуть бути значними, а відсутність інвестицій може призвести до збоїв у наданні послуг або їхньої низької якості. Муніципальні підприємства можуть залучати кошти з різних джерел, таких як державні субсидії, кредити, інвестиції приватного сектора або міжнародних організацій. Іноді комунальні підприємства передаються в управління приватним компаніям для підвищення ефективності або залучення інвестицій. Це може бути у формі концесійних угод або партнерства держави і приватного сектора [5].

1.2. Нормативне забезпечення організації обліку і оподаткування комунальних послуг

Дослідження теоретичних основ комунальних підприємств дає можливість стверджувати, що бухгалтерський облік доходів від реалізації комунальних послуг організовується по кожному об'єкту за відповідними групами споживачів, для яких відкривається окремий субрахунок. Як правило, на підприємствах

водопровідно-каналізаційних господарствах, використовуються субрахунки 703 «Дохід від реалізації робіт і послуг» та 704 «Вирахування з доходу». [6]

Комунальні підприємства мають дотримуватися Національних положень (стандартів) бухгалтерського обліку (НП(С)БО), які встановлюють правила ведення обліку активів, зобов'язань, доходів і витрат. Це забезпечує прозорість звітності та єдині стандарти обліку для підприємств. [6]

Відображенню доходу від надання виконаних робіт та послуг відображається у П(С)БО 15 «Дохід», в якому зазначається, що дохід, пов'язаний з наданням послуг визнається доходом, виходячи із ступеня завершеності операції з надання послуг на дату балансу, якщо може бути достовірно оцінений результат цієї операції та виконуються наведені умови. Аналіз цих положень свідчить про те, що визнання доходу при виробництві послуг ґрунтується на суб'єктивізмі, оскільки слова можливість та ймовірність не описують чітко встановлених критеріїв визнання. [7]

Згідно П(С)БО 16 «Витрати», витрати – це зменшення економічних вигод у вигляді вибуття активів або збільшення зобов'язань, які призводять до зменшення власного капіталу (за винятком зменшення капіталу за рахунок його вилучення або розподілення власниками). Собівартість продукції (робіт, послуг) – це витрати підприємства, які безпосередньо пов'язані з виробництвом і збутом продукції, виконанням робіт та наданням послуг. [8]

Розрахунки виконавця та споживача регулюються такими нормативними актами:

- Законом України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні»;
- Інструкцією про застосування Плану рахунків бухгалтерського обліку активів, капіталу, зобов'язань і господарських операцій підприємств і організацій;

- Положенням (стандартом) бухгалтерського обліку 1 «Загальні вимоги до фінансової звітності»;
- Положенням (стандартом) бухгалтерського обліку 2 «Баланс»;
- Положенням (стандартом) бухгалтерського обліку 11 «Зобов'язання»;
- Наказом Про затвердження Методичних рекомендацій по застосуванню реєстрів бухгалтерського обліку та інші.[3]

Законодавство України у сфері житлово-комунальних послуг базується на Конституції України і складається з нормативно-правових актів у галузі цивільного, господарського, житлового законодавства, цього Закону та інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері житлово-комунальних послуг [6].

Правові і організаційні відносини, пов'язані з постачанням природного газу та електричної енергії, регулюються законами України "Про природні монополії", "Про електроенергетику" і "Про засади функціонування ринку природного газу" та іншими нормативно-правовими актами України. Для точного розрахунку комунальних послуг, організації, що виступають виконавцями послуг, користуються кількісним показником та нормами споживання. [10]. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) — державний колегіальний орган, утворена Указом Президента України від 27 серпня 2014 року № 694/2014[2]. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг має повноваження контролювати і регулювати тарифи на певні комунальні послуги, зокрема електроенергію, газ, водопостачання і водовідведення.

Податковий кодекс України регулює оподаткування доходів комунальних підприємств, зокрема податок на прибуток, податок на додану вартість (ПДВ), місцеві податки та збори. Комунальні підприємства зобов'язані обчислювати та сплачувати податки на основі наданих послуг, а також враховувати специфіку діяльності у фінансовій звітності [11].

Податок на додану вартість (ПДВ) застосовується до більшості комунальних послуг (за ставкою 20%), але певні категорії можуть звільнитися від ПДВ або оподатковуватись за зниженою ставкою (наприклад, тепло- та водопостачання).[12]

Підприємства зобов'язані подавати податкові декларації з ПДВ, податку на прибуток, а також звіти з місцевих податків і зборів. Декларації подаються до відповідних контролюючих органів, зокрема до податкової служби. Податкова звітність дозволяє державі контролювати виконання податкових зобов'язань підприємствами, що є основою для поповнення бюджету та забезпечення прозорості оподаткування.[2]

Закони "Про житлово-комунальні послуги" та "Про ціни і ціноутворення" регулюють формування тарифів на комунальні послуги, визначаючи порядок розрахунку і затвердження тарифів, які враховують витрати, обґрунтовану рентабельність і фінансову стійкість підприємств. Це забезпечує економічно обґрунтоване ціноутворення та захист прав споживачів.[3]

Місцеві органи самоврядування та державні контролюючі органи здійснюють контроль за фінансовою та податковою звітністю комунальних підприємств. Це передбачає регулярне подання фінансових звітів та податкових декларацій до відповідних органів, що дозволяє забезпечити фінансову прозорість діяльності. Комунальні підприємства складають фінансову звітність згідно з Національними положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку (НП(С)БО), що включає баланс, звіт про фінансові результати, звіт про рух грошових коштів та звіт про власний капітал. Фінансова звітність дозволяє відстежувати витрати, доходи, наявність та використання активів, що є основою для аналізу ефективності діяльності підприємства і прийняття управлінських рішень [13].

Аудит комунальних підприємств, здійснюваний як внутрішніми аудиторами, так і незалежними зовнішніми, дозволяє контролювати

відповідність облікової політики та звітності вимогам законодавства, а також допомагає підвищити ефективність управління ресурсами. Зовнішній аудит проводиться незалежними аудиторами, які перевіряють фінансову звітність комунальних підприємств на відповідність нормативним актам, а також забезпечують об'єктивну оцінку фінансового стану підприємства [14].

Зовнішній контроль може також здійснюватись державними та муніципальними органами, такими як Державна аудиторська служба України та місцеві контролюючі органи, які перевіряють фінансову дисципліну, ефективність використання комунальної власності і якість надання послуг [15].

Річні звіти комунальних підприємств, зокрема звіти про досягнення основних показників, фінансові результати та виконання цільових програм, публікуються для інформування громадськості та місцевої влади. Прозорість звітності сприяє підвищенню довіри громадськості до комунальних підприємств, а також дозволяє місцевим громадам контролювати діяльність підприємств та впливати на прийняття управлінських рішень [16].

Місцеві органи самоврядування здійснюють постійний моніторинг діяльності комунальних підприємств, оцінюючи ефективність використання бюджетних коштів, реалізацію інфраструктурних проектів і відповідність тарифної політики потребам населення. Також, органи самоврядування контролюють виконання стратегічних цілей підприємств, затверджують плани розвитку, та здійснюють нагляд за дотриманням умов договорів, укладених підприємствами [5].

1.3. Особливості калькулювання комунальних послуг

Калькулювання комунальних послуг є складним процесом, що включає кілька ключових особливостей, які впливають на облік і розрахунки. Першим етапом є встановлення тарифів на комунальні послуги, які регулюються державними органами. Ці тарифи можуть охоплювати різні послуги, такі як електроенергія, газ, вода та теплопостачання, і залежать від багатьох факторів, включаючи витрати на виробництво, інфляцію та зміну цін на сировину. Враховуючи особливості комунальних послуг, калькулювання має певну специфіку, оскільки спрямоване на досягнення балансу між доступністю для споживачів і забезпеченням рентабельності підприємства [17].

Облік споживання є ще однією важливою складовою процесу. Точний облік здійснюється за допомогою лічильників, які фіксують фактичні обсяги споживання. Це допомагає уникнути переплат споживачів і підвищує точність розрахунків. Особливу увагу слід приділити сезонним коливанням споживання, адже, наприклад, у зимовий період витрати на опалення можуть істотно зростати. Собівартість комунальних послуг формується з різних видів витрат, таких як прямі витрати (сировина, енергоресурси, заробітна плата працівників, амортизацію основних засобів) і непрямі витрати (адміністративні та збутові витрати). Комунальні підприємства часто мають високу частку постійних витрат, пов'язаних із підтримкою інфраструктури, яка використовується для надання послуг незалежно від їх обсягів, що ускладнює точне визначення собівартості одиниці послуги [18].

Крім того, у калькуляцію можуть включатися пільги та субсидії для окремих категорій населення, що також впливає на остаточну суму до сплати. Це вимагає детального обліку та ретельних розрахунків, щоб забезпечити коректність нарахувань. Важливим аспектом є калькуляція витрат на надання послуг, яка охоплює експлуатаційні витрати, витрати на ремонт і модернізацію інфраструктури, а також амортизацію.[5]

Регулярність нарахувань комунальних послуг зазвичай відбувається щомісяця, що вимагає системного підходу до ведення обліку і своєчасного надання рахунків споживачам. У цьому контексті формування звітності є важливим кроком, оскільки необхідно регулярно подавати дані для контролюючих органів. Звіти містять інформацію про споживання, нарахування та надходження платежів, що допомагає забезпечити прозорість процесу [19].

На основі отриманих даних проводиться аналіз, який може впливати на прийняття управлінських рішень щодо зміни тарифів, інвестицій у модернізацію та поліпшення якості послуг. Взаємодія з споживачами також має велике значення, адже важливо забезпечити комунікацію щодо правил нарахування, наявності пільг та можливостей оскарження рахунків.[5]

Регулярний аналіз даних про споживання та фінансові результати дозволяє виявляти тенденції, що може впливати на подальшу стратегію розвитку підприємства. Наприклад, виявлення зростаючого споживання певних послуг може спонукати до впровадження нових технологій для підвищення ефективності. Загалом, калькулювання комунальних послуг є невід'ємною частиною роботи підприємств, що забезпечують життєдіяльність міста, і вимагає комплексного підходу.[13]

Для контролю за складом витрат по місцях їх виникнення необхідно знати не тільки те, що витрачено в процесі надання послуг, а й з якою метою, тобто враховувати витрати по напрямках діяльності, в залежності до технологічного процесу. Такий облік на підприємстві дозволяє аналізувати собівартість за її основними частинами та по деяких видах послуг, встановлювати обсяги витрат окремих структурних підрозділів. Вирішення цих питань здійснюється за рахунок застосування класифікації витрат за статтями калькуляції. Калькулювання потрібне для вирішення низки економічних завдань: обчислення рентабельності, обґрунтування цін на послуги, аналізу витрат на надання платних послуг, визначення економічної ефективності. [20] Тому, важливим є те,

що комунальні підприємства, зазначаючи в обліковій політиці, встановлюють самостійно склад статей калькулювання собівартості реалізованих робіт, послуг по рахунках таблиця 1.3.

Таблиця 1.3.

Склад статей калькулювання реалізованих робіт і послуг по рахунках:

Статті калькулювання	Характеристика
1	2
23 «Виробництво»	Включається вартість робіт (послуг) виробничого характеру, які виконуються сторонніми підприємствами і організаціями або структурними підрозділами підприємства, що не належать до основного виду діяльності. До них належать: користування водомережами сторонніх підприємств. Вартість робіт (послуг) виробничого характеру визначається виходячи з їх обсягів та цін (тарифів).
91 «Загальновиробничі витрати» та 92 «Адміністративні витрати»	Відносяться витрати на оплату послуг банківських установ та розрахункових центрів по прийманню та розробленню платежів від населення при прийманні платежів водоканалом; будь-які витрати платника податків, що пов'язані з утриманням та експлуатацією основних фондів природоохоронного призначення, включаючи санітарні та охоронні зони, які знаходяться в його власності або на балансі; витрати на утримання територій санітарних зон охорони (охорона, озеленення, освітлення, утримання в належному санітарному стані тощо).
93 «Витрати на збут»	Крім витрат типової номенклатури, включаються також витрати на виготовлення бланків договорів, рахунків, розрахункових книжок та довідок.
94 «Інші витрати операційної діяльності»	До таких витрат крім витрат типової номенклатури, відносяться відрахування за геологорозвідувальні роботи відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 645 (645-95-п).
95 «Фінансові витрати»	До них відносяться витрати підприємства, що пов'язані із залученням позикового капіталу. Тобто, витрати за відсотками по кредитах, облігаціях, амортизація дисконту, витрати на фінансову оренду тощо. За дебетом рахунку 95 відображається сума визнаних фінансових витрат, а за кредитом - їх списання на субрахунок 792 «Результат фінансових операцій». Виходячи з методу нарахування, відсотки відносяться до витрат того звітного періоду, за який вони нараховані, а не того, коли будуть сплачені грошові кошти.
97 «Інші витрати»	До них належать витрати на перевезення працівників до місця роботи; платежі з обов'язкового страхування майна підприємства, а також життя окремих категорій працівників; витрати, пов'язані з оплатою послуг комерційних банків та інших кредитно-фінансових установ, включаючи плату за розрахункове обслуговування тощо

Примітка: побудовано на основі джерела [2]

Комунальні підприємства на підставі даних зведеного обліку витрат на виробництво бухгалтерією складаються калькуляції фактичної собівартості, що використовуються для контролю за дотриманням планових калькуляцій як окремих робіт, послуг, так і всього обсягу виробництва чи діяльності. Це допомагає виявити резерви для зниження витрат і оптимізувати використання ресурсів. Встановлені тарифи мають бути економічно обґрунтованими, щоб покривати витрати і забезпечувати можливість розвитку підприємства, але водночас залишатися доступними для населення. При встановленні тарифів потрібно враховувати також інфляцію, зміни у вартості енергоресурсів, що суттєво впливає на собівартість комунальних послуг. Звітні калькуляції складаються на усі виконані комунальним підприємством роботи та надані послуги.[20]

Калькулювання комунальних послуг перебуває під впливом державного регулювання. Національна комісія, що здійснює регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП), визначає методики та принципи формування тарифів для певних комунальних послуг. Розрахунки повинні відповідати встановленим державою стандартам і методичним рекомендаціям, що додає складності і обмежує можливості підприємств впливати на тарифи.[21]

Також, на підприємстві управлінський облік витрат (собівартості) на виконання робіт (надання послуг) та подання облікової інформації для калькулювання, оцінки, контролю та інших управлінських цілей внутрішнім користувачам здійснюється установою самостійно на основі внутрішніх регламентів. Калькуляційними одиницями для комунального підприємства водопровідно-каналізаційного господарства є один кубометр води та один кубометр стічних вод.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного аналізу можна зробити висновки, що ефективне управління комунальними послугами є важливим аспектом забезпечення фінансової стабільності та якості обслуговування населення для підприємств житлово-комунального господарства, таких як ХХХХ ВУЖКГ. Цей процес вимагає системного підходу, який включає врахування теоретичних засад управління, дотримання нормативного забезпечення організації обліку і оподаткування, а також особливостей калькулювання комунальних послуг.

Управління комунальними послугами базується на комплексному підході, який охоплює планування, контроль, організацію і мотивацію. Для ХХХХ ВУЖКГ важливо адаптувати сучасні підходи до управління, зокрема впроваджувати інноваційні технології для автоматизації обліку та моніторингу послуг. Основною метою управління є досягнення високої ефективності діяльності підприємства при одночасному забезпеченні доступності послуг для населення.

Організація обліку комунальних послуг на ХХХХ ВУЖКГ регламентується низкою нормативних документів, які визначають порядок нарахування тарифів, обліку витрат і доходів, а також податкових зобов'язань. Державне регулювання тарифів має на меті забезпечення соціальної доступності послуг, однак часто обмежує можливість підприємства формувати економічно обґрунтовані тарифи.

Для підприємства важливим є забезпечення точного і своєчасного обліку витрат. Застосування автоматизованих систем обліку дозволяє оперативно збирати дані про споживання ресурсів і формувати звітність, яка відповідає вимогам податкового законодавства. Також важливо враховувати специфіку обліку для різних видів послуг (водопостачання, водовідведення, тепlopостачання), оскільки кожен з них має свої особливості витрат.

Оподаткування комунальних послуг включає податкові зобов'язання з ПДВ, які визначаються за першою подією, а також інші обов'язкові платежі. Дотримання норм законодавства в частині податкової звітності є обов'язковим для уникнення штрафних санкцій і забезпечення фінансової стабільності підприємства.

Калькулювання собівартості послуг є ключовим етапом у формуванні тарифів, які повинні бути економічно обґрунтованими і водночас соціально прийнятними. Для XXXX ВУЖКГ важливо враховувати всі прямі та непрямі витрати, пов'язані з наданням послуг, зокрема витрати на енергоресурси, оплату праці, амортизацію обладнання та інфраструктури.

Рекомендовано використовувати методи калькулювання, які враховують змінні витрати (енергоносії, паливо) та постійні витрати (амортизація, заробітна плата). Впровадження автоматизованих систем обліку спростить процес розрахунків та підвищить точність тарифоутворення.

Управління комунальними послугами для XXXX ВУЖКГ є складним, але важливим процесом, що вимагає врахування нормативних, фінансових і технічних аспектів. Дотримання державних регуляторних вимог, впровадження автоматизованих систем обліку, а також модернізація інфраструктури є ключовими напрямками для підвищення ефективності підприємства. Особливу увагу слід приділити калькулюванню собівартості послуг, що дозволить забезпечити фінансову стабільність, прозорість тарифів та якість обслуговування споживачів.

Використання запропонованих підходів сприятиме сталому розвитку XXXX ВУЖКГ, покращенню фінансових результатів і зростанню довіри серед споживачів. Це дозволить підприємству не лише адаптуватися до сучасних економічних умов, але й стати прикладом ефективного управління у сфері житлово-комунального господарства.

РОЗДІЛ 2.

ОРГАНІЗАЦІЯ ОБЛІКОВОГО СУПРОВОДУ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ

2.1. Загальна характеристика XXXX виробничого управління житлово- комунальним господарством

XXXX виробниче управління житлово-комунального господарства є підприємством комунальної власності, сформованим шляхом безоплатної передачі майна з державної у комунальну власність, що забезпечує місцеву громаду комплексом комунальних послуг. XXXX ВУЖКГ може використовувати після реєстрації відповідно до вимог чинного законодавства торгову марку «Еко-сервіс». (Додаток А) Діяльність підприємства базується на нормах законів України, зокрема Закону "Про місцеве самоврядування в Україні", та ведеться відповідно до положень його Статуту. XXXX ВУЖКГ є юридичною особою і здійснює свою діяльність на принципах господарського розрахунку, веде самостійний баланс, має розрахунковий та інші рахунки в установах банків, печатку з своїм найменуванням, кутовий штамп, а також може мати товарний знак зареєстрований відповідно до чинного законодавства. (Додаток Б)

XXXX ВУЖКГ у своїй діяльності керується Конституцією України, постановами Верховної Ради України, указами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, Галузевою угодою між Міністерством регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Всеукраїнським об'єднанням обласних організацій роботодавців підприємств житлово-комунальної галузі «Федерація роботодавців ЖКГ

України» та Центральним комітетом профспілки працівників житлово-комунального господарства, місцевої промисловості, побутового обслуговування населення України, рішеннями селищної ради, іншими нормативними документами та Статутом (Додаток В). Адреса підприємства: Волинська область, смт ХХХХХХХХ, вул.Незалежності, 6А. (Додаток Б)

Основною метою діяльності ХХХХ ВУЖКГ є надання комплексу житлово-комунальних послуг, проведення ремонтно-будівельних робіт, а також здійснення торгово-посередницької діяльності. Як об'єкт комунальної власності ХХХХХХХХ селищної ради, підприємство функціонує в організаційно-правовій формі комунального господарства. (Додаток Б)

Підприємство спеціалізується на централізованому постачанні холодної води та водовідведенні, що є основною сферою його економічної діяльності (КВЕД 36.00) (Додаток Б). В рамках своєї роботи підприємство обслуговує та підтримує водопровідні мережі, каналізаційні системи, насосні станції та інші важливі інженерні об'єкти. (Додаток Б).

ХХХХ виробниче управління житлово-комунального господарства (ВУЖКГ) здійснює свою діяльність відповідно до чинного законодавства України на основі договорів з фізичними та юридичними особами, серед яких: Комунальне некомерційне підприємство «ХХХХХХХХ лікарня», опорний заклад загальної середньої освіти «ХХХХХХХХ ліцей», Сектор поліцейської діяльності № 1 (смт. ХХХХ) Володимирського районного відділу поліції, ХХХХХХХХ районний суд та ін. (Додаток Б)

Підприємство було засновано 1 липня 1997 року ХХХХХХХХ селищною радою, а першим директором став Кирило Леонтій Олексійович. ХХХХ ВУЖКГ працює на загальній системі оподаткування, є платником податку на додану вартість (ПДВ) та було зареєстровано в Головному управлінні Державної податкової служби у Волинській області й Головному управлінні регіональної статистики 25 липня 1997 року. На балансі підприємства, зі статутним фондом

розміром 00,00 грн, знаходяться різні основні засоби, зокрема комп'ютерна техніка, транспортні засоби, сільськогосподарське обладнання, сміттєві урни та баки для піску.

Організаційна структура підприємства має лінійний тип. Усі підрозділи та працівники підпорядковуються відповідному директору, який несе повну відповідальність за діяльність підприємства та прийняття управлінських рішень. За ведення бухгалтерського обліку відповідає головний бухгалтер, який виконує цю функцію на добровільних засадах, забезпечуючи прозорість і точність фінансової звітності. (Додаток Б).

Працівники підприємства забезпечують виконання основних операцій: наданням послуг або виконанням робіт. (Додаток Г) .Співробітники виконують завдання з оптимізації виробничих процесів, організації обслуговування, ведення документації, контролю чи послуг та забезпечення ефективного функціонування всіх бізнес-процесів. (Додаток Д)

Загальна характеристика XXXX ВУЖКГ наведена у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Загальна характеристика XXXX ВУЖКГ:

Структура інформаційних даних про підприємство зі статуту та власних досліджень	
1	2
Повне найменування:	XXXX виробниче управління житлово-комунального господарства.
Ідентифікаційний код:	44106679, ЄДРОУ 03339294
Юридична адреса:	45500, Україна, Волинська область, селище міського типу XXXX, вулиця Незалежності, 6а
Фактична адреса:	45500, Україна, Волинська область, селище міського типу XXXX, вулиця Миру, 23
Телефон:	0966433951
Форма власності:	державна
Державна реєстрація:	Дата державної реєстрації: 01.07.1997
	Реєстраційний номер в ЄДР 0307020053

Продовження таблиці 2.1.

Основні види діяльності:	<p>Основний:</p> <p>36.00 Забір, очищення та постачання води</p> <p>Інші:</p> <p>81.29 Інші види діяльності із прибирання</p> <p>94.91 Діяльність релігійних організацій</p> <p>96.09 Надання інших індивідуальних послуг, н.в.і.у.</p> <p>52.21 Допоміжне обслуговування наземного транспорту</p> <p>68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна</p> <p>38.11 Збирання безпечних відходів.</p>
Кількість працівників:	38
Керівник (ПБ, посада):	Директор Джура Олег Олексійович
Головний бухгалтер (ПБ):	Польова Наталія Володимирівна
Інформація про систему бухгалтерського обліку	
Форма ведення бухгалтерського обліку. Ступінь його автоматизації	Іс підприємство 8.3
Кількість працівників з питань бухгалтерського обліку:	Веденням БО займається головний бухгалтер разом із помічником на добровільних засадах.
Концептуальна основа фінансової звітності	Облік ведеться за НП(С)БО
Система оподаткування (податки та збори):	Загальна система, податок на додану вартість
Фінансова звітність:	Фінансова звітність підприємства (1-мс, 2-мс)

Примітка: побудовано на основі джерела (додаток Б).

Підприємство самостійно встановлює кошти заробітної плати в межах порядку та розмірів, визначених чинним законодавством. При цьому розмір заробітної плати найманих працівників не може бути меншим за встановлений законодавством прожитковий мінімум, що гарантує дотримання соціальних стандартів оплати праці.

З метою здійснення подальшого аналізу діяльності підприємства, у контексті обраної теми дослідження, необхідно структурувати усі показники, у розрахунку яких є логічна необхідність та розмежувати їх на загальні та специфічні.



Рис. 2.1 Структура аналізування показників діяльності XXXX ВУЖКГ

До першої групи відноситься SWOT-аналіз роботи комунального підприємства у сфері надання житлово-комунальних послуг. Традиційно цей метод включає визначення сильних і слабких сторін підприємства, а також оцінку можливостей для розвитку і потенційних загроз. Це дає керівництву змогу своєчасно реагувати на ризики.

Застосування вдосконаленого підходу до SWOT-аналізу допоможе комунальним підприємствам підвищити конкурентоспроможність і покращити ефективність надання послуг, що відображено у таблиці 2.2. [30]

Таблиця 2.2.

SWOT-аналіз діяльності комунального підприємства у сфері надання
послуг:

Сильні сторони	Можливості
1	2
<ul style="list-style-type: none"> - ВУЖКГ добре знає потреби та специфіку роботи в смт ХХХХХ, що дозволяє враховувати локальні особливості при наданні послуг. - підприємство є основним постачальником житлово-комунальних послуг у регіоні, що забезпечує стабільний попит. - наявність досвідчених працівників, які знайомі з особливостями обслуговування місцевої інфраструктури. - співпраця з органами самоврядування допомагає отримувати підтримку в реалізації проектів з модернізації інфраструктури. 	<ul style="list-style-type: none"> - участь у державних програмах, міжнародних грантах і проектах дозволяє отримати додаткове фінансування для модернізації. - заміна старого обладнання на енергоощадне може знизити експлуатаційні витрати і підвищити ефективність підприємства. - впровадження інтелектуальних лічильників, систем моніторингу споживання ресурсів та онлайн-платформ для споживачів дозволить підвищити точність обліку і скоротити витрати. - муніципально-приватне партнерство дозволяє залучити досвід і технології приватного сектору, що може позитивно вплинути на якість надання послуг.
Слабкі сторони	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - водопровідні мережі, каналізація, котельні та тепломережі потребують капітального ремонту або модернізації, що ускладнює їх обслуговування. - недостатнє фінансування обмежує можливості для інвестицій у нові технології та модернізацію. - застаріла інфраструктура і низька енергоефективність обладнання збільшують витрати на обслуговування, що знижує прибутковість підприємства. - заборгованість споживачів за комунальні послуги створює фінансові труднощі для підприємства. 	<ul style="list-style-type: none"> - підвищення вартості газу, електроенергії та інших ресурсів збільшує витрати підприємства, що може негативно позначитися на тарифах і платоспроможності населення. - посилення екологічного регулювання вимагає додаткових витрат на модернізацію систем очищення і зменшення викидів. - у разі появи приватних компаній на ринку послуг, ВУЖКГ може втратити частину споживачів. - збільшення тарифів на послуги може призвести до незадоволення населення і зростання заборгованості, що ускладнює роботу підприємства.

Примітка: побудовано на основі джерела [45].

Безумовно, сильними сторонами діяльності ХХХХ ВУЖКГ є висока затребуваність комунальних послуг серед місцевого населення, що зумовлює

високу стабільність попиту та конкурентоспроможність на місцевому ринку. Перевагами підприємства є також налаштованість операційних процесів та постійна динаміка в наданні послуг, що дозволяє оперативно реагувати на потреби споживачів. Окрім основної діяльності, спрямованої на забезпечення комунальних послуг, підприємство розвиває супутні напрями, такі як ремонт мереж, сервісне обслуговування обладнання, продаж та закупівля технічного інвентарю. ХХХХ ВУЖКГ може здійснювати ці види діяльності самостійно або за умови нестачі ресурсів – залучати партнерів чи співпрацювати зі сторонніми організаціями для підвищення ефективності.

Слабкими сторонами діяльності є обмежений перелік послуг, який визначається специфікою комунального господарства і потребує високих витрат на модернізацію мереж та оновлення обладнання. Наприклад, для розширення видів послуг потрібно закуповувати додаткове спеціалізоване обладнання, що потребує фінансових ресурсів. До основних загроз можна віднести залежність від змін у законодавстві, соціально-політичні ризики та макроекономічні коливання, які можуть суттєво вплинути на стабільність комунального підприємства. Позицію ХХХХ ВУЖКГ на ринку може також послаблювати недостатня кількість інвестиційних ресурсів для оновлення інфраструктури, що обмежує його здатність відповідати на зростаючі вимоги споживачів.

Аналіз фінансового стану ХХХХ ВУЖКГ здійснюється для оцінки динаміки розвитку та стабільності роботи підприємства. Основними джерелами для цього аналізу є Баланс підприємства (форма №1), Звіт про фінансові результати (форма №2), Звіт про власний капітал (форма №3), Звіт про рух грошових коштів (форма №4), Примітки до річної фінансової звітності (Додатки Е-Н), а також дані з бухгалтерського, статистичного, оперативно-технічного обліку, позаоблікова інформація і звітність від фінансових та контролюючих органів. Крім того, значну увагу приділяють таким показникам, як вартість необоротних активів, яка відповідає сумі I розділу активу балансу, та вартість оборотних активів, що обраховується як сума підсумків II і III розділів активу.

Для детальнішої оцінки проводять структурний аналіз активів балансу, застосовуючи метод вертикального аналізу.

Аналізується також майновий стан підприємства і джерела формування його капіталу. Майновий стан визначають на основі даних активу балансу, до яких відносяться: а) загальна сума господарських коштів підприємства (валюта балансу); б) частка необоротних активів у загальній валюті балансу; в) частка активної частини основних засобів; г) коефіцієнт зносу основних засобів.[31]

У Звіті про фінансові результати наводяться дані про дохід (виручку) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг); інші операційні доходи; фінансові результати від операційної діяльності (прибуток чи збиток); дохід від участі в капіталі; інші доходи та фінансові доходи; фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування (прибуток чи збиток); фінансові результати від звичайної діяльності (прибуток чи збиток); надзвичайні доходи чи витрати; чисті прибуток чи збиток. [31]

Фінансова звітність підприємств містить також додаткову інформацію про фінансовий стан компаній. На основі аналізу звітних даних можна визначити ключові тенденції в формуванні та використанні фінансових ресурсів підприємства, причини змін, які відбулися, сильні та слабкі сторони компанії, а також резерви для покращення її фінансового стану в майбутньому. [31] Для порівняння фінансових результатів попереднього та поточного звітних періодів слід використовувати тільки співставні показники, тобто ті, які визначені за єдиною методологією, з використанням однакових баз розрахунку, критеріїв та правил.

Аналіз відносних показників (коефіцієнтів) – це метод, що базується на розрахунку співвідношень між окремими позиціями фінансової звітності, щоб визначити взаємозв'язок між показниками. Фінансові коефіцієнти мають особливе значення, оскільки вони є основою для оцінки його роботи з боку зовнішніх користувачів звітності, зокрема акціонерів і кредиторів. [46]

Найбільш повну та детальну інформацію про загальний фінансовий стан підприємства і його динаміку можна отримати, створивши на основі балансу підприємства спеціальний порівняльний аналітичний баланс. [28] На основі фінансової звітності підприємства проведено аналіз основних показників фінансово-економічної діяльності ХХХХ ВУЖКГ за 2021-2023 рр. (табл. 2.3).

Таблиця 2.3.

Динаміка основних показників діяльності ХХХХ ВУЖКГ за 2021-2023 рр.

№	Показник				Відхилення, тис. грн.	
	Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)					
	Собівартість реалізованої продукції, тис. грн.					
	Чистий прибуток (збиток), тис. грн.					
	Вартість основних засобів, тис. грн.					
	Запаси, тис. грн.					
	Грошові кошти та їх еквіваленти, тис. грн.					
	Капітал, тис. грн.					
	Кредиторська заборгованість за товари, роботи, послуги, тис. грн.					
	Середньооблікова чисельність працівників, осіб					
	Середньомісячна заробітна плата, грн.	2				

Примітка: побудовано на основі джерела (додатки Е-Н)

Середньомісячну заробітну плати обчислюватимемо за формулою 2.1:

$$\text{ЗП сер. Міс.} = \text{ФОП (річний)} / \text{середньооблікову к-сть працівників} / 12$$

Фонд оплати праці у 2021 році становив 3233000,00 грн. Отож, середньомісячна заробітна плата у 2021 році становитиме:

ЗП сер. міс. (2021) = $3233000,00 / 22 / 12 = 12\,246,21$ (грн).

Фонд оплати праці у 2022 році становив 4248000,00 грн. Отож, середньомісячна заробітна плата у 2022 році становитиме:

ЗП сер. міс. (2022) = $4248000,00 / 27 / 12 = 13\,111,11$ (грн).

Фонд оплати праці у 2023 році становив 4781000,00 грн. Отож, середньомісячна заробітна плата у 2023 році становитиме:

ЗП сер. міс. (2023) = $4781000,00 / 26 / 12 = 15\,323,71$ (грн).

Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) у 2022 році зріс у порівнянні з 2021 роком на 27,72 тис. грн, у 2023 році в порівнянні з 2022 роком зріс на 13,35 тис. грн.

Це ж і стосується собівартості реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг) – зросла на 36,03 тис. грн. у 2022 році порівняно з 2021 роком, у 2023 році порівняно з 2022 роком зросла на 2,76 тис. грн.

У підприємства у досліджуваному періоді (2021-2023 рр.) присутній прибуток, який з кожним роком зростає. У 2022 році він зріс на 8,31 тис. грн. у порівнянні з 2021 роком, у 2023 році в порівнянні з 2022 роком зменшився на 10,59 тис. грн.

Протягом 2021-2022 років у підприємства збільшилась наявність основних засобів на 15,79 тис. грн., протягом 2023-2022 років – збільшилась на 2,74 тис. грн.

Вартість запасів у 2022 році зросла на 0,73 тис. грн. в порівнянні з минулим роком, а у 2023 році в порівнянні з 2022 роком зменшилась на 0,48 тис. грн.

Сума грошових коштів та їх еквівалентів у 2022 році зменшилась в порівнянні з минулим роком на 0,74 тис. грн, а у 2023 році в порівнянні з 2022 роком зменшилась на 0,57 тис. грн.

Кредиторська заборгованість збільшилась на 4,33 тис. грн у 2022 році в порівнянні з 2021 роком, а у 2023 році зменшилась на 177 тис. грн.

Капітал протягом 2022-2021 років збільшився на 10,8 тис. грн, у 2023 збільшився на 7,81 тис. грн. в порівнянні з 2022 роком.

Середньооблікова чисельність працівників змінилася у 2022 році в порівнянні з 2021 роком – збільшилась на 5 осіб, а у 2023 зменшилась на 1 працівника в порівнянні з 2022 роком.

У 2022 році середньомісячна зарплата зросла на 864,99 тис. грн. У 2023 середньомісячна зарплата зросла на 2212,6 тис.грн, в порівнянні з 2022 роком. Це пов'язано з тим, що в цьому році була плинність кадрів, а в розрахунок береться середньооблікова чисельність працівників.

Оцінку показників ефективності використання оборотних активів наведено у таблиці 2.4

Таблиця 2.4.

Показники ефективності використання оборотних активів
ХХХХХ ВУЖКГ за 2021-2022 рр.

№	Показник				Темп зростання, спадання %	
	Коефіцієнт оборотності оборотних активів (поточних активів)					
	Коефіцієнт оборотності поточних зобов'язань					
	Коефіцієнт оборотності товарно-матеріальних запасів по виручці від реалізації					
	Коефіцієнт оборотності грошових засобів					
	Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості					
	Період погашення (інкасації) дебіторської заборгованості, днів					
	Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості					

Примітка: побудовано на основі джерела (додатки Е-Н)

1. Коефіцієнт оборотності оборотних активів.

Значення показника говорить про те, скільки товарів і послуг продано за досліджуваний період на кожну гривню використаних активів. Він обчислюється за формулою 2.2.

Коефіцієнт оборотності оборотних активів = чиста виручка від реалізації / середньорічна вартість оборотних активів. (2.2)

$$\text{- у 2021р.: Ко.о.а} = 6410 / ((629+1369)/2) = 6,417$$

$$\text{- у 2022р.: Ко.о.а} = 9182 / ((1369+1381)/2) = 6,678$$

$$\text{- у 2023р.: Ко.о.а} = 10157 / ((1381+1352)/2) = 7,433$$

Отже, у 2023 році оборотні засоби здійснили 0,755 оборотів, що на 2,9 % більше ніж у попередньому році. Підвищення показника у 2023 році є позитивною тенденцією, оскільки свідчить про покращення політики управління запасами, дебіторською заборгованістю, грошовими коштами та іншими оборотними активами.

2. Коефіцієнт оборотності поточних зобов'язань.

Значення показника говорить про те, скільки товарів і послуг продано за досліджуваний період на кожну гривню поточних зобов'язань. Він обчислюється за формулою 2.3.

Коефіцієнт оборотності поточних зобов'язань = чиста виручка від реалізації / середньорічна сума поточних зобов'язань. (5.3)

$$\text{- у 2021р.: Ко.п.з} = 6410 / ((1331+1682)/2) = 4,254$$

$$\text{- у 2022р.: Ко.п.з} = 9182 / ((1682+2287)/2) = 4,626$$

$$\text{- у 2023р.: Ко.о.а} = 10157 / ((2287+1748)/2) = 5,035$$

У 2023 році підприємство погасило свої поточні зобов'язання 5,035 разів, а у попередньому 4,626 рази, а у 2021 році – 4,254 рази. Тобто коефіцієнт оборотності зменшився на 1,1 % у 2023 році порівняно із 2022 роком та 2021.

3. Коефіцієнт оборотності товарно-матеріальних запасів по виручці від реалізації обчислюється за формулою 2.4:

Коефіцієнт оборотності ТМЦ по виручці від реалізації = чиста виручка від реалізації / середньорічна сума ТМЦ. (2.4)

$$\text{- у 2021р.: Ко.тмц} = 6410 / ((120+135)/2) = 50,27$$

$$\text{- у 2022р.: Ко.тмц} = 9182 / ((135+208)/2) = 53,53$$

- у 2023р.: Ко.о.а. = $10157 / ((208+160)/2) = 55,20$

Отже, у 2023 році ТМЦ здійснили 55.20 оборотів по виручці від реалізації, що на 1,03 % більше ніж у попередньому році, а у 2022 році - 53,53 обороти, що на 1,06% більше ніж у 2021 році. Підвищення показника у 2023 та 2022 році є позитивною тенденцією, оскільки свідчить про покращення політики управління запасами.

5. Коефіцієнт оборотності грошових засобів обчислюється за формулою 2.6:

Коефіцієнт оборотності грошових засобів = чиста виручка від реалізації / середньорічна сума грошових засобів. (2.6)

- у 2021р.: Ко.г.з= $6410 / ((185+309)/2) = 25,95$

- у 2022р.: Ко.г.з= $9182 / ((309+235)/2) = 33,75$

- у 2023р.: Ко.о.а. = $10157 / ((235+178)/2) = 49,19$

Отже, у 2023 році виробничі запаси здійснили 49,19 оборотів, що на 1,46% більше ніж у попередньому році, у 2022 виробничі запаси здійснили 33,75, що на 1,30 більше ніж у попередньому році. Збільшення показників є позитивною тенденцією.

6. Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості обчислюється за формулою 2.7:

Коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості = чиста виручка від реалізації / середньорічна дебіторська заборгованість. (2.7)

- у 2021р.: Ко.д.з= $6410 / ((0+18)/2) = 712,2$

- у 2022р.: Ко.д.з= $9182 / ((18+18)/2) = 510,11$

- у 2023р.: Ко.о.а. = $10157 / ((18+0)/2) = 1128,55$

Отже, у 2023 році дебіторська заборгованість здійснила 1128,55 оборотів, що на 2,21 % більше ніж у попередньому році, у 2022 – 510,11 оборотів, що на 0,72 % менше ніж у попередньому.

7. Період погашення (інкасації) дебіторської заборгованості обчислюється за формулою 2.8:

Термін обороту дебіторської заборгованості = $365(360) / \text{коефіцієнт оборотності дебіторської заборгованості}$. (2.8)

- у 2021р.: $T \text{ об.д.з} = 365 / 4 = 91,25$ (дні)

І так, у 2022 році заборгованості не було, а у 2021 - 91,25.

8. Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості обчислюється за формулою 2.9:

Коефіцієнт оборотності кредиторської заборгованості = $\text{чиста виручка від реалізації} / \text{середньорічна кредиторська заборгованість}$. (2.9)

Так, як у підприємства немає кредиторських заборгованостей, то коефіцієнт обчислювати не будемо.

Проаналізувавши показники ефективності фінансово-господарської діяльності XXXX ВУЖКГ за 2021-2023 рр., можна дійти висновку що підприємство знаходиться не в найкращому становищі. Хоча обсяги прибутку з кожним роком зростають, що зумовлено збільшенням об'ємів надання послуг, та значення коефіцієнтів оборотності відрізняються від норми.

2.3. Аналіз організації процесу облікового супроводу надання послуг на XXXX виробничому управлінні житлово-комунального господарства

Документація в бухгалтерському обліку є систематичним та безперервним відображенням усіх господарських операцій за допомогою відповідних бухгалтерських документів. Вона виконує роль основного носія інформації, який підтверджує факти здійснення господарських операцій, їхній зміст, вартість та юридичну підставу. Кожна господарська операція повинна бути належним чином задокументована. Документи складаються відповідно до встановлених нормативно-правових вимог, зокрема форм первинних документів, затверджених законодавством. Це забезпечує точність, достовірність і

прозорість облікових даних, що використовуються для складання звітності та прийняття управлінських рішень.[32]

Облік у комунальному підприємстві веде головний бухгалтер, яка має вищу освіту в галузі бухгалтерського обліку. Головний бухгалтер є штатним працівником підприємства, тому її діяльність регламентується посадовою інструкцією, у якому детально прописані основні положення, обов'язки, завдання, права та відповідальність, які вона виконує в межах своєї посади.(Додаток О). Усі вхідні та вихідні документи, що використовуються на підприємстві, повинні бути оформлені у встановленому порядку, з дотриманням норм чинного законодавства. Це включає відповідність форми та змісту документів вимогам нормативно-правових актів, які регулюють бухгалтерський облік, податкову звітність та діловодство. [32]

У разі виявлення помилок у вхідних документах, тобто тих, що надходять від контрагентівXXXX ВУЖКГ, підприємство зобов'язане оперативно реагувати. Воно надсилає офіційне письмове повідомлення контрагенту з детальним зазначенням виявлених помилок і вимогою виправлення. Це забезпечує уникнення помилок у бухгалтерському обліку, правильність відображення операцій та відповідність документів реальним господарським подіям. Дотримання правильності оформлення документів гарантує юридичну силу угод і операцій, а також захищає підприємство від можливих претензій з боку контролюючих органів або судових розглядів.

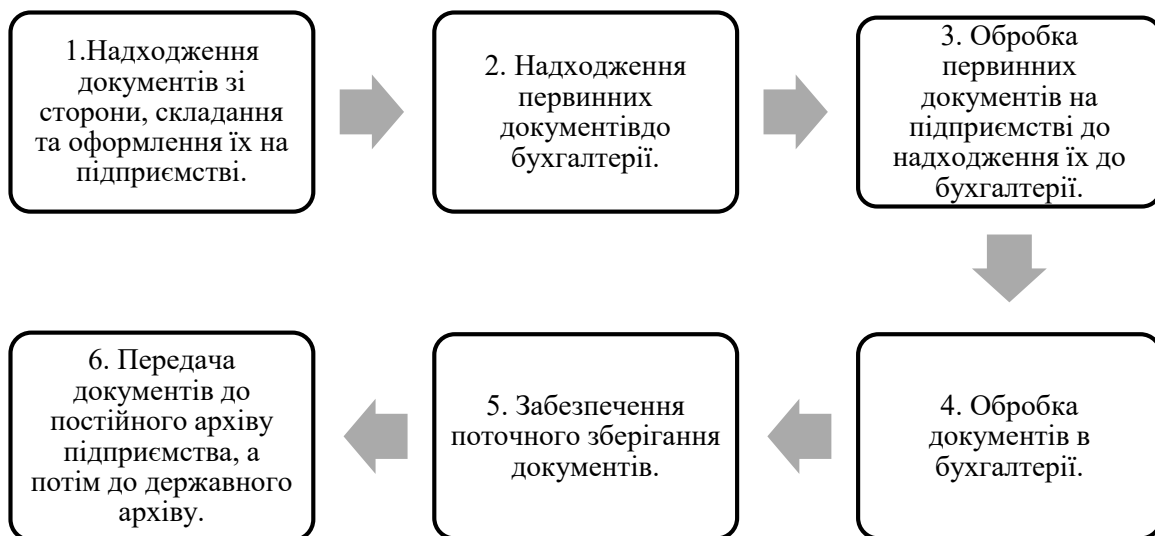


Рис. 2.2. Етапи документообігу ХХХХ ВУЖКГ сформоване на основі (Додаток О)

У первинних документах, складених на підприємстві, обов'язково мають бути зазначені такі реквізити: назва документа, код форми, дата і місце складання, детальний опис господарської операції, її кількісні та вартісні показники, а також посади, прізвища та підписи посадових осіб, відповідальних за виконання господарської операції та правильність її оформлення.

Головний бухгалтер підприємства відповідає за своєчасну обробку цих документів, забезпечення їх відповідності нормативним вимогам та своєчасне отримання необхідної інформації для управління. Крім того, на нього покладена відповідальність за формування достовірної інформації для надання зовнішнім користувачам, таким як аудитори, податкові органи або інші контролюючі установи. (Додаток О)

Коректно оформлені та оброблені первинні документи є основою для ведення бухгалтерського обліку, підготовки звітності та прийняття управлінських рішень, що впливають на фінансову стабільність і ефективність діяльності підприємства. [32]

У таблиці 2.5 наведений план-графік документообігу у ХХХХ ВУЖКГ.

Таблиця 2.5.

Структурний графік облікових та звітних робіт у бухгалтерії

№	Вид робіт	Термін виконання	Виконавець
	Складання звітів	Щомісяця та щокварталу	Головний бухгалтер
	Виписка видаткових та приймання прибуткових документів (накладних та ттн)	Щоденно	Головний бухгалтер
	Складання вхідних та вихідних платіжних доручень	Щоденно	Головний бухгалтер
	Складання прибуткових та видаткових касових ордерів, касової книги	Щоденно	Головний бухгалтер
	Складання розрахунково-платіжної відомості	Щомісяця	Головний бухгалтер
	Визначення фінансових результатів	Щокварталу	Головний бухгалтер
	Реєстрація податкових накладних	Щоденно	Головний бухгалтер
	Одержання наказів про прийняття на роботу, переміщення працівників, надання відпусток	До наступного дня після видачі наказу	Головний бухгалтер
	Приймання листків непрацездатності	Перше число місяця	Головний бухгалтер
	Списання палива	Щоденно	Головний бухгалтер

Примітка: побудовано на основі джерела (Додатки Д,О)

Облік витрат, основою операційної діяльності якого є виконання робіт, надання комунальних послуг (водопостачання, водовідведення, газо- та електропостачання, опаленням, а також вивезення побутових відходів), здійснюється за дебетом рахунків 361 "Розрахунки з дебіторами", з застосуванням відповідних субрахунків за кожним видом продукції, робіт, послуг та рахунку 23 "Виробництво", а за кредитом цих рахунків відображаються суми списаних витрат щомісячно або у кінці звітнього року, тому здійснюються бухгалтерські записи, що представлені в таблиці 2.6. [46]

Таблиця 2.6.

Облік надання комунальних послуг

№	Тип операції	Дебет	Кредит
	Надання послуги (доходи від реалізації)		
	Відображення ПДВ при реалізації послуг		
	Списання собівартості наданих послуг		
	Закриття доходів для визначення фінансового результату		
	Закриття витрат для визначення фінансового результату		
	Отримання оплати за надані послуги		
	Оплата постачальникам за використані матеріали або послуги		
	Нарахування заробітної плати працівникам		
	Нарахування ЄСВ на фонд оплати праці		
	Сплата ЄСВ до бюджету		
	Сплата податку на прибуток		
	Закриття фінансового результату		

Примітка: побудовано на основі джерела (Додатки Е, Ж).

Орендар, використовуючи приміщення, повинен відносити вартість спожитих комунальних послуг до відповідної категорії витрат залежно від їх призначення: адміністративних (пп. 138.10.2 ПКУ), інших операційних (пп. 138.10.4 ПКУ), збутових (пп. 138.10.3 ПКУ) або загальнопромислових (пп. 138.8.5 ПКУ) [29].

На практиці часто застосовується підхід, за якого вартість комунальних послуг включається в загальну суму орендної плати. У таких випадках орендодавець зазвичай розраховує орієнтовний обсяг цих витрат і закладає відповідну суму в договір, самостійно сплачуючи рахунки за комунальні послуги. Якщо вартість комунальних послуг включена до орендної плати, остання може мати фіксований характер або змінюватися залежно від фактичного обсягу спожитих послуг.

Договір оренди має детально регламентувати ці умови. У такій моделі орендна плата складається з постійної частини (безпосередньо орендна плата) та змінної частини (комунальні платежі). При цьому орендодавець повинен вести окремий облік витрат на комунальні послуги, що дозволяє прозоро визначати фінансові зобов'язання кожної зі сторін. [33]

Якщо орендар відшкодовує орендодавцю вартість комунальних послуг, включених до орендної плати, ці витрати відображаються залежно від мети використання приміщення: як витрати основної діяльності або інші операційні витрати.

Для підтвердження таких розрахунків, крім актів, можуть знадобитися копії рахунків від комунальних служб, які засвідчують фактичні витрати. У бухгалтерському обліку орендар відображає ці витрати відповідно до вимог чинного законодавства. [33]

Таблиця 2.7.

Приклад обліку комунальних платежів, відшкодовуються орендодавцю
орендарем

№	Зміст операції	Первинні документи	Кореспонденція рахунків	
			Дебет	Кредит
1	2		3	4
Облік у орендодавця				
1.	Нараховано орендну плату за поточний місяць	Акт наданих послуг	377	703
2.	Нараховано податкові зобов'язання з ПДВ	Податкова накладна	703	641
3.	Відображено у складі витрат вартість комунальних послуг, спожитих: –орендодавцем	Акти виконаних робіт, рахунки, квитанції	91-94	631
	–орендарем		949	631
4.	Відображено податковий кредит з ПДВ з комунальних послуг	Податкова накладна	641	631
5.	Оплачено комунальні послуги постачальникам	Платіжне доручення	631	311
6.	Отримано орендний платіж	Виписка банку	311	377
Облік в орендаря				
1.	Нараховано орендну плату за поточний місяць	Акт наданих послуг	91-94	685
2.	Відображено податковий кредит з ПДВ	Податкова накладна	641	685
3.	Перерахований орендний платіж	Платіжне доручення	685	311

Примітка: побудовано на основі джерела [9].

При оренді приміщень важливим аспектом є порядок відшкодування вартості комунальних послуг. До обмежень, які необхідно враховувати, належить заборона включати вартість комунальних послуг у склад орендної плати за користування приміщеннями державної або комунальної власності. Відповідно до законодавства, до орендної плати за індивідуально визначене майно не включаються витрати на його утримання та плата за послуги, які зобов'язується надавати орендарю державне підприємство, організація чи господарське товариство, на балансі яких перебуває це майно [33].

Компенсація комунальних платежів окремо від орендної плати. В даному випадку вартість спожитих комунальних послуг орендар компенсує орендодавцю окремо від орендних платежів. Тобто за двома рахунками: на оплату оренди та на відшкодування комунальних платежів [33].

У разі відшкодування вартості комунальних послуг при оренді приміщень некомунальної чи недержавної форми власності підприємства можуть вибрати один з наступних варіантів оформлення договірних відносин:

1. Укласти два окремих договори: а) договір оренди нерухомого майна; б) договір про відшкодування орендодавцю вартості комунальних послуг та витрат на утримання наданого в оренду нерухомого майна.

2. Передбачити умову про відшкодування комунальних платежів у договорі оренди. Тоді в суму, що сплачується орендодавцю за таким договором, будуть входити: а) орендний платіж; б) фіксована складова; в) компенсація вартості комунальних послуг – змінна складова [33].

У разі цього способу оплати комунальних послуг слід враховувати, що згідно зі ст. 10 Закону № 1875, окремі види діяльності у сфері житлово-комунальних послуг потребують сертифікації якості та ліцензування. Орендодавець, будучи споживачем комунальних послуг, не має права перепродавати їх, але може отримувати від орендаря компенсацію витрат на оплату цих послуг у межах затверджених тарифів. Розрахунок спожитих

орендарем послуг здійснюється на основі показників лічильників для води, газу чи електроенергії. Однак, якщо встановлення лічильників у приміщеннях є неможливим або недоцільним, орендодавець має самостійно визначити порядок розрахунку суми компенсації.

При оренді майна державної і комунальної власності відшкодування вартості комунальних послуг в суму орендної плати не включається та сплачується орендарем окремо (найчастіше згідно з окремим договором) [33].

2.4. Проблематика процесу ведення обліку на прикладі ХХХХ ВУЖКГ

Недостатня автоматизація в ХХХХ ВУЖКГ призводить до значних витрат часу на рутинні облікові процеси. Користувачам доводиться виконувати однотипні задачі вручну, такі як обробка документів і формування звітів, що знижує їх продуктивність. Це не лише ускладнює роботу бухгалтерів, але й підвищує ймовірність виникнення помилок. Внаслідок цього, звітність може бути затримана, а інформація – недостовірною. Крім того, витрати на людські ресурси зростають через необхідність залучення більше працівників для виконання тих самих завдань. Загалом, відсутність автоматизації гальмує розвиток організації і знижує її конкурентоспроможність. [34]

Обмежений доступ до інформації в ХХХХ ВУЖКГ є серйозною проблемою через брак автоматизованих систем, що ускладнює доступ до актуальних даних. Це негативно впливає на можливість швидкого прийняття управлінських рішень, оскільки керівники не можуть оперативно отримати потрібну інформацію. Затримки в доступі до даних затягують процеси, ускладнюючи аналіз і прогнозування. [35]

Непрозорість процесів є ще однією серйозною проблемою, оскільки відсутність автоматизації ускладнює моніторинг та контроль облікових операцій. Це призводить до недостатньої відповідальності за помилки, оскільки немає чітких механізмів відстеження. Відсутність прозорості може також сприяти зловживанням, оскільки важче виявити недоліки в облікових процесах. В результаті, всі ці фактори загалом знижують ефективність роботи XXXX ВУЖКГ і можуть негативно вплинути на його фінансові результати. [34]

Недостатня увага до контролю за виконанням облікових процедур в XXXX ВУЖКГ може призводити до серйозних зловживань або неефективного використання ресурсів. Наприклад, відсутність регулярних перевірок створює можливість для маніпуляцій з фінансовими даними, що може негативно вплинути на загальну фінансову стабільність. Такі ситуації підвищують ризик шахрайства, адже без системи контролю важко виявити неналежні дії співробітників. [36]

Що стосується невідповідності нормативним вимогам, ведення обліку не завжди відповідає чинним законодавчим та нормативним актам. Це може викликати юридичні наслідки, такі як штрафи або додаткові перевірки з боку контролюючих органів. Часті зміни в законодавстві також створюють складнощі для організації, оскільки потребують постійного моніторингу та адаптації облікових процесів. Невміння швидко реагувати на ці зміни може призвести до подальших ускладнень у веденні обліку і, як наслідок, до фінансових втрат. Таким чином, недостатня увага до контролю і невідповідність нормативам негативно впливають на ефективність роботи XXXX ВУЖКГ. [45]

Витрати на обслуговування та оновлення систем в XXXX ВУЖКГ становлять серйозну проблему через обмежене фінансування на модернізацію облікових систем. Це ускладнює впровадження нових технологій і рішень, які могли б оптимізувати облікові процеси. У результаті, організація вимушена працювати з застарілими програмними продуктами, які не відповідають

сучасним вимогам. Наявність такого програмного забезпечення може призводити до додаткових витрат на його підтримку, оскільки застарілі системи частіше виходять з ладу і потребують ремонту. [37]

Крім того, обслуговування старого програмного забезпечення може вимагати залучення висококваліфікованих спеціалістів, що збільшує витрати на оплату праці. Це також може обмежити можливості для навчання працівників, оскільки вони можуть не мати доступу до сучасних інструментів. Відсутність оновлень може призвести до проблем з безпекою, підвищуючи ризик витоку або втрати даних. Зрештою, обмежене фінансування і недостатня увага до модернізації систем заважають XXXX ВУЖКГ підвищувати свою ефективність та конкурентоспроможність на ринку. Всі ці фактори роблять обслуговування та оновлення систем критично важливими для стабільної роботи підприємства. [45]

Для автоматизації процесів введення обліку XXXX ВУЖКГ використовує програму "BAS Бухгалтерія" (з англ. BUSINESS AUTOMATION FRAMEWORK-рамкова структура автоматизації бізнесу). Проблематика роботи в програмі є складною і багатогранною. Перш за все, деякі користувачі можуть знайти інтерфейс програми недостатньо інтуїтивно зрозумілим, що призводить до помилок при введенні даних. Це, в свою чергу, може затримувати роботу бухгалтерів і ускладнювати процеси обліку. Відсутність автоматизованих функцій вимагає від користувачів значних зусиль і часу для виконання однотипних завдань, таких як обробка документів або формування звітів. Це не лише знижує продуктивність, але й підвищує ймовірність помилок. Часті оновлення програми можуть викликати тимчасові збої у її роботі, що вимагає додаткового навчання користувачів для освоєння нових функцій. Це може бути особливо незручно в періоди пікових навантажень. [45]

ВИСНОВКИ

XXXX виробниче управління житлово-комунального господарства (ВУЖКГ) є ключовим підприємством, яке забезпечує надання житлово-комунальних послуг для мешканців громади. Основними функціями управління є водопостачання, водовідведення, прибирання територій, обслуговування житлового фонду, а також вивезення твердих побутових відходів. Підприємство виконує важливу соціальну роль, сприяючи покращенню якості життя населення та забезпеченню санітарно-гігієнічних умов.

Аналіз показників діяльностіXXXX ВУЖКГ виявив низку важливих аспектів. Серед позитивних тенденцій варто відзначити стабільне надання послуг за встановленими тарифами, розвиток технічної бази та поступове впровадження нових технологій. Водночас, підприємство стикається з фінансовими труднощами, викликаними низькою платіжною дисципліною споживачів, зношеністю обладнання та недостатнім фінансуванням.

Організація облікового супроводу надання послуг є одним із ключових елементів ефективної діяльностіXXXX ВУЖКГ. Налагоджена система обліку дає змогу контролювати обсяги наданих послуг, розраховувати витрати та доходи, а також забезпечувати прозорість розрахунків із споживачами. Водночас існує потреба в автоматизації процесів обліку та запровадженні сучасного програмного забезпечення для зменшення людського фактора та прискорення обробки інформації.

Серед основних проблем облікового процесу слід виокремити: недосконалість існуючого програмного забезпечення, брак кваліфікованих кадрів, складнощі з обліком боргів споживачів та неналежний контроль за оновленням даних. Ці чинники значно ускладнюють діяльність підприємства та вимагають оперативного вирішення.

Для поліпшення ситуації на XXXX ВУЖКГ рекомендовано зосередитися на кількох напрямках: модернізації технічного забезпечення, підвищенні

кваліфікації працівників, покращенні взаємодії з абонентами, а також активному використанні цифрових технологій для ведення обліку. Інвестиції в автоматизацію облікових процесів, зокрема впровадження системи CRM, дозволять оптимізувати роботу підприємства, зменшити кількість помилок у даних та забезпечити більшу прозорість у роботі зі споживачами.

Впровадження сучасних автоматизованих систем ведення обліку може значно покращити ефективність роботи XXXX ВУЖКГ, зменшити ймовірність помилок, підвищити прозорість процесів і знизити витрати. Це вимагатиме інвестицій у технології та навчання персоналу, але позитивні результати виправдають ці зусилля.

Розв'язання цих проблем вимагатиме комплексного підходу, включаючи впровадження сучасних технологій, підвищення кваліфікації персоналу, оптимізацію внутрішніх процесів та покращення системи контролю. Це дозволить XXXX ВУЖКГ підвищити ефективність ведення обліку, зменшити ризики помилок і покращити якість надання послуг.

Загалом, підвищення ефективності обліку та управління на XXXX ВУЖКГ потребує комплексного підходу, що включає технічні, організаційні та фінансові заходи. Це дозволить підприємству краще відповідати потребам громади, підвищити якість послуг та забезпечити стабільний розвиток у майбутньому.

РОЗДІЛ 3.

ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ ОБЛІКОВО- АНАЛІТИЧНОГО
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИМ
ПІДПРИЄМСТВОМ

3.1. Узагальнена практика надання комунальних послуг підприємствами

Узагальнена практика надання комунальних послуг підприємствами іноземних підприємств відображає досвід використання різних моделей і підходів до управління комунальними підприємствами. У багатьох країнах управління комунальними послугами здійснюється за підтримки держави або на основі партнерства з приватним сектором, з акцентом на інноваційні технології, стійкий розвиток та орієнтацію на споживача. Різні країни застосовують різні підходи до управління комунальними послугами, виходячи з економічних умов, пріоритетів розвитку та соціальних завдань. Кожна модель має свої переваги та особливості, що дозволяють забезпечити якісне надання послуг населенню (рисунок 3.1).[38]



Рисунок 3.1. Види моделей управління комунальними послугами [38]

1. Державна модель. У Франції, Німеччині, Австрії, Італії та скандинавських країнах комунальні послуги переважно надаються державними або муніципальними підприємствами. Така модель має низку важливих переваг для громад і державного регулювання. Муніципальні підприємства забезпечують водопостачання, водовідведення, теплопостачання та вивезення сміття, що є критично важливими для стабільності регіонів. Державний контроль дозволяє гарантувати належну якість послуг для всіх категорій населення. Муніципалітети та державні органи відповідають за контроль тарифів, що дає можливість підтримувати їхню доступність. Стабільні та прозорі тарифи дозволяють знизити соціальну напругу та забезпечити справедливий доступ до базових послуг. У більшості випадків, тарифна політика орієнтована на соціальні стандарти, що підвищує довіру до муніципальних підприємств.[42]

Важливим є пріоритет якості послуг над прибутковістю підприємств. Муніципальні структури орієнтовані насамперед на забезпечення життєво необхідних послуг, а не на отримання прибутку. Державні підприємства не прагнуть максимізації доходів, як це часто відбувається у приватних компаніях, а натомість орієнтуються на стабільність і якість. Це дозволяє уникати надмірного підвищення тарифів і зберігати соціальну стабільність у громадах. [47]

Державне фінансування здійснюється через субсидії та спеціальні програми пільгових ставок на енергоресурси. Це дозволяє підприємствам оновлювати обладнання та розвивати інфраструктуру, не підвищуючи тарифи для споживачів. Крім того, державні субсидії дають можливість підтримувати екологічні ініціативи та підвищувати енергоефективність комунальних підприємств. Муніципалітети часто інвестують у сучасні технології збереження водних ресурсів, що забезпечує ефективне використання природних ресурсів. Строгі екологічні стандарти, що контролюються державою, допомагають зменшити вплив комунальних підприємств на довкілля. Завдяки цьому в багатьох країнах існують програми із скорочення відходів, які позитивно

впливають на екологію. Муніципальні підприємства інтегруються у стратегії сталого розвитку регіонів, що зміцнює екологічну безпеку та підвищує якість життя населення. [47]

2. Приватна модель та концесії. У Великобританії, США, Чилі, Сінгапурі та деяких країнах Азії модель надання комунальних послуг часто базується на передачі таких послуг приватним компаніям на основі концесій або довгострокових договорів із державою. Ця модель передбачає, що приватні компанії відповідальні за розвиток і обслуговування комунальної інфраструктури, наприклад, водопостачання, газо- та електропостачання. Приватні підприємства фінансують розвиток інфраструктури з власних коштів, що знижує витрати для державного бюджету. Це дозволяє країнам активно залучати інвестиції в модернізацію мереж та впровадження інноваційних технологій. Завдяки фінансовим ресурсам приватних компаній, комунальні мережі розвиваються швидше і набагато технологічніше. [44]

Конкуренція між приватними постачальниками сприяє підвищенню якості послуг і зниженню тарифів. У Сінгапурі, наприклад, надання послуг у сфері енергопостачання організовано за моделлю конкурентного ринку, що мотивує компанії підвищувати якість обслуговування. Держава відіграє важливу роль у регулюванні тарифів, щоб уникнути надмірного підвищення цін та монополізації ринку. Для цього держава встановлює певні обмеження, які запобігають монопольному підвищенню тарифів, забезпечуючи справедливі ціни для населення. [45]

Держава також здійснює контроль за якістю комунальних послуг. Контрактні зобов'язання зобов'язують приватні компанії дотримуватись суворих стандартів обслуговування, що гарантує високу якість і стабільність наданих послуг. Неправильне виконання зобов'язань може призвести до серйозних наслідків для компаній, включаючи штрафи або втрату ліцензії на надання послуг.

Перевагою цієї моделі є також те, що держава має можливість проводити тендери і залучати найбільш ефективних постачальників, що стимулює розвиток ринку комунальних послуг. Регулювання гарантує, що населення має доступ до якісних послуг за обґрунтованими цінами, а приватні компанії, у свою чергу, отримують можливість розширювати ринок завдяки наданню послуг високого рівня. [39]

3. Модель публічно-приватного партнерства (Далі ППП) стала популярною в таких країнах, як Нідерланди, Швеція, Японія, Канада, а також у багатьох інших розвинених країнах світу. Суть цієї моделі полягає у співпраці між муніципалітетами та приватними компаніями з метою забезпечення належного рівня комунальних послуг. За умовами цієї співпраці муніципалітет укладає з приватними підприємствами договори, які передбачають обслуговування або модернізацію комунальної інфраструктури. При цьому муніципалітет зберігає контроль над доступністю послуг та встановленням тарифів, що дозволяє гарантувати справедливість для споживачів. [43]

Модель ППП дозволяє об'єднувати державне регулювання і контроль з ефективністю приватного сектора, що забезпечує більшу стабільність у наданні послуг. Приватні компанії здатні забезпечити фінансування для довгострокових проектів, таких як технічне обслуговування та ремонт мереж, а також внесок у розвиток і модернізацію інфраструктури. Це знижує навантаження на державний бюджет, оскільки фінансові витрати розподіляються між приватними інвесторами та муніципалітетом. Залучення приватного капіталу дозволяє забезпечити якість і безперебійність послуг навіть у разі обмеженого державного фінансування.

Публічно - приватне партнерство також сприяє зниженню тарифів для населення, оскільки управління витратами здійснюється ефективніше завдяки інноваціям, які активно впроваджують приватні компанії. ППП дає можливість комунальним підприємствам модернізувати інфраструктуру та впроваджувати

новітні технології без значного зростання тарифів. Це особливо важливо для соціально вразливих груп населення, для яких доступність базових послуг має важливе значення. [41]

Держава або муніципалітети залишають за собою контроль за якістю послуг і виконанням умов договору, що включає дотримання екологічних стандартів. Таким чином, гарантується, що послуги відповідають нормативним вимогам та очікуванням громадян. Приватні компанії часто мають більше можливостей для впровадження новітніх технологій, що підвищує екологічність і ефективність послуг. Це може включати встановлення інтелектуальних лічильників для обліку води або електроенергії, модернізацію обладнання для зниження споживання ресурсів і скорочення шкідливих викидів. [41]

Таблиця 3.1.

Порівняльна характеристика моделей управління комунальними послугами:

Модель управління	Переваги	Недоліки
Державна	Контроль громади, орієнтація на суспільні потреби.	Бюрократія, обмеженість фінансування.
Приватна	Інновації, ефективність, швидка адаптація.	Можливість завищення цін, ризик зниження якості.
Публічно-приватне партнерство	Поділ ризиків, залучення інвестицій.	Складність управління, ризик конфлікту інтересів.

Примітка: побудовано на основі джерела.

Цифровізація та автоматизація стали ключовими елементами управління комунальними послугами, підвищуючи ефективність, якість обслуговування та прозорість. Смарт-лічильники для води, газу та електроенергії автоматично фіксують і передають дані в реальному часі, допомагаючи споживачам контролювати витрати, а постачальникам – знижувати помилки й втрати. Цифрові платформи спрощують оплату, передачу показників та доступ до інформації, водночас оптимізуючи обробку даних і прийняття рішень. [43]

Прозорість і підзвітність сприяють довірі споживачів, контролю витрат і якості обслуговування. У багатьох країнах діють стандарти прозорості тарифів, звітності та зворотного зв'язку, що забезпечують громадський контроль за діяльністю комунальних підприємств. Захист прав споживачів і соціальна відповідальність гарантують справедливість, доступність і якість послуг, включаючи програми підтримки та механізми контролю якості. Звіти також інформують про інвестиції та модернізацію .[46]

Зворотний зв'язок з клієнтами є ефективним засобом для підвищення якості обслуговування та поліпшення роботи комунальних підприємств. Аналізуючи зворотний зв'язок, комунальні підприємства можуть краще розуміти потреби своїх споживачів та коригувати свої стратегії. У Канаді, Австралії та Великобританії створені спеціальні системи, через які клієнти можуть подавати скарги, залишати відгуки та пропонувати поліпшення. Такий зворотний зв'язок здійснюється через телефонні лінії, онлайн-форми, мобільні додатки та соціальні мережі, що робить його доступним для більшості споживачів. [46]

Для забезпечення доступності комунальних послуг малозабезпеченим групам населення реалізуються різноманітні програми субсидування. Їхня мета — зниження витрат на комунальні послуги для вразливих верств населення, таких як пенсіонери, багатодітні родини та люди з інвалідністю. Державні субсидії на комунальні послуги допомагають покрити частину витрат на електроенергію, воду, газ та інші основні послуги. У багатьох європейських країнах соціально незахищені категорії населення отримують знижки на послуги водо- та теплопостачання, що дозволяє зменшити фінансове навантаження. Знижки надаються на основі доходу або медичних показань.

Загалом, цифровізація та автоматизація дають змогу підприємствам ефективніше використовувати ресурси, знижувати витрати та забезпечувати прозоре обслуговування споживачів. Ці інновації значно підвищують швидкість

і якість прийняття управлінських рішень, що дозволяє компаніям гнучко адаптуватися до змінних умов ринку і вимог споживачів.

3.2. Напрямки вдосконалення процесу надання послуг підприємствами

Комунальні підприємства, як постачальники важливих послуг, мають адаптуватися до новітніх технологій і впроваджувати сучасні інформаційні системи. Це дозволяє не лише покращувати якість послуг, а й підвищувати ефективність внутрішніх процесів.

Впровадження інноваційних технологій – це ключовий фактор для сучасних компаній, що дозволяє підвищити конкурентоспроможність і ефективність операцій. Щоб ефективно розширювати спектр послуг, компанії повинні проводити дослідження ринку та вивчати відгуки своїх клієнтів для виявлення нових запитів та уподобань. Це дозволяє не лише залишатися актуальними, а й випереджати конкурентів. Для цього важливо впроваджувати інноваційні підходи до автоматизації процесів, використовуючи сучасні інформаційні системи. [48]

Сучасна інформаційна система – це не просто набір функцій, а інтегрована платформа, яка забезпечує процесне управління. Замість ізольованих функцій система повинна забезпечувати єдність процесів. Впровадження онлайн-порталу для комунікації включає створення платформи або мобільного додатку, де мешканці можуть подавати заявки на ремонт, повідомляти про поломки, витoki води, засмічення тощо. [49]

Автоматизована система обліку та розрахунків є інноваційним інструментом для покращення процесу надання послуг та управління ресурсами в житлово-комунальній сфері. На прикладі XXXX ВУЖКГ, це рішення

спрямоване на забезпечення точності, оперативності та зручності для мешканців і підприємства.

Облік заборгованості є одним із ключових завдань для XXXX ВУЖКГ, оскільки підприємство працює в умовах обмеженого фінансування і значної залежності від своєчасної оплати рахунків клієнтами. Впровадження автоматизованої системи контролю за оплатою дозволить фіксувати кожен платіж, а також автоматично надсилати нагадування боржникам через електронну пошту або мобільний додаток. Це сприятиме зменшенню заборгованості та стабілізації фінансових потоків. Порядок спрямований на покращення управління заборгованістю та забезпечення фінансової стабільності підприємства відображено на рисунку 3.2.



Рисунок. 3.2. Автоматизація реєстрації платежів. Джерело [50]

Автоматична реєстрація платежів інтегрується з банківськими сервісами та онлайн-платежами, забезпечуючи точність, оперативність і прозорість. Система автоматично коригує рахунки при зміні тарифів, знімає навантаження на персонал і усуває помилки ручного обліку. Вона також виявляє боржників, надсилає автоматичні нагадування та генерує фінансові звіти, допомагаючи

аналізувати ефективність роботи. Споживачі мають доступ до рахунків через мобільний додаток чи веб-платформу, що покращує взаємодію. Гаряча лінія, онлайн-форма та зворотний зв'язок забезпечують оперативне вирішення проблем.

Прозорість тарифів є ключовим чинником для зміцнення довіри між підприємством та громадою. ХХХХ ВУЖКГ може регулярно надавати споживачам детальну інформацію про складові тарифів, включаючи витрати на обслуговування мереж, енергоресурси, амортизацію та зарплати працівників. Наприклад, ця інформація може бути доступна на веб-сайті підприємства або включена в рахунки за послуги; звіти можуть містити інформацію про витрати на ремонт мереж, модернізацію обладнання чи оплату праці. [44]

Фінансова стабільність є основою ефективної діяльності ХХХХ ВУЖКГ, яке забезпечує критично важливі комунальні послуги. Одним із ключових напрямків є залучення інвестицій для модернізації інфраструктури. Підприємство може ініціювати участь у державних програмах підтримки комунальних підприємств, таких як Фонд регіонального розвитку, або подавати заявки на міжнародні гранти, спрямовані на модернізацію мереж та екологічні ініціативи. Отримання пільгових кредитів від банків або фінансування від міжнародних організацій також сприятиме оновленню обладнання, зокрема насосів чи трубопроводів, з високим рівнем зношеності. [51]

Зниження втрат ресурсів є критично важливим через високий знос комунальної інфраструктури. ХХХХ ВУЖКГ може впровадити систему детального обліку витрат води, тепла та інших ресурсів на кожній ділянці мережі. Аналіз причин втрат (витоки, несанкціоноване підключення) допоможе вчасно реагувати на проблеми та впроваджувати заходи для їхнього усунення, такі як модернізація трубопроводів або встановлення датчиків витрат. Утеплення теплових мереж за допомогою сучасних теплоізоляційних матеріалів дозволить зменшити втрати тепла під час транспортування. Використання

енергоефективного обладнання, такого як насоси з низьким споживанням енергії, також сприятиме зниженню експлуатаційних витрат. [52]

Збільшення доходів можливе завдяки розширенню спектра послуг. ХХХХ ВУЖКГ може розпочати надання послуг із встановлення та обслуговування приватних систем водопостачання або консультування щодо енергоефективних рішень для домогосподарств. Крім того, підприємство може запропонувати додаткові послуги, такі як сервіс з очищення води або забезпечення обслуговування будинкових лічильників, що дозволить не лише збільшити доходи, але й розширити клієнтську базу. [52]

Для забезпечення високої якості послуг і підвищення довіри громади, ХХХХ ВУЖКГ має впроваджувати систематичний контроль якості та регулярний аудит своєї діяльності. Моніторинг мереж у реальному часі є важливою складовою. Використання сучасних датчиків, які вимірюють тиск у трубопроводах, витрати води чи тепла, дозволяє оперативно виявляти проблеми, такі як витоки, засмічення або пошкодження.

Внутрішній аудит має проводитися регулярно, щоб оцінити як фінансові, так і технічні показники діяльності підприємства. Команда внутрішнього контролю може перевіряти правильність ведення обліку доходів і витрат, ефективність використання ресурсів і відповідність технічного стану обладнання нормативам. Зовнішній аудит, який проводиться незалежними організаціями, допомагає підтвердити прозорість діяльності ХХХХ ВУЖКГ. Це особливо важливо для формування довіри громади та залучення інвестицій. Аудитори перевіряють фінансову звітність, виконання зобов'язань перед державними органами, використання субсидій чи інших видів державної підтримки. [52]

Порівняння практики надання комунальних послуг українськими та іноземними підприємствами висвітлює низку особливостей у підходах до управління, якості послуг, інновацій та роботи із споживачами. [80] Основні аспекти відображені у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5.

Порівняльна характеристика процесу надання комунальних послуг:

Критерій	Українські підприємства	Іноземні підприємства
1	2	3
Управління	Більшість підприємств працює за класичною моделлю без значного залучення інноваційних підходів.	Використовують сучасні системи управління (ERP, CRM) для підвищення ефективності процесів.
Інновації	Впровадження інновацій обмежене через недостатнє фінансування та залежність від державних субсидій.	Інновації є основним пріоритетом: широко застосовуються смарт-лічильники, автоматизовані системи обліку.
Якість послуг	Проблеми із якістю через застарілу інфраструктуру та нестачу коштів на її оновлення.	Забезпечення високої якості завдяки сучасному обладнанню та регулярному оновленню інфраструктури.
Робота зі споживачами	Переважно формальний підхід до роботи із клієнтами, обмежена комунікація через електронні засоби.	Орієнтація на клієнта: використання мобільних додатків, онлайн-сервісів, програми лояльності.
Енергозбереження	Реалізація програм енергоощадності на початковому етапі; застосування старих технологій.	Активне впровадження енергоефективних рішень (сонячні батареї, системи зберігання енергії, оптимізація мереж).
Фінансування	Залежність від місцевих бюджетів, державних дотацій; низька платоспроможність споживачів.	Диверсифікація фінансування: приватні інвестиції, європейські гранти, співпраця з банками.
Моніторинг і контроль	Обмежений рівень автоматизації моніторингу стану обладнання.	Високий рівень автоматизації: використання IoT для дистанційного моніторингу мереж та обладнання.
Регулювання тарифів	Тарифи встановлюються переважно органами місцевого самоврядування, часто не покривають витрат підприємств.	Гнучке тарифне регулювання, яке враховує витрати та потреби підприємства; прозорі механізми формування тарифів.
Мотивація працівників	Обмежені можливості для підвищення кваліфікацій; відсутність чіткої мотиваційної системи.	Активні програми професійного розвитку та заохочення працівників.
Досвід міжнародної співпраці	Рідкісний або обмежений; реалізація окремих пілотних проєктів.	Постійна співпраця з міжнародними організаціями, обмін досвідом та технологіями.
Управління	Більшість підприємств працює за класичною моделлю без значного залучення інноваційних підходів.	Використовують сучасні системи управління (ERP, CRM) для підвищення ефективності процесів.

Примітка: побудовано на основі джерела [80].

Українські комунальні компанії часто використовують застарілі технології та обладнання. Інформаційні системи переважно ручного обліку, які не дозволяють автоматично інтегрувати дані з лічильників. Обладнання водопостачання чи тепломереж працює із значними втратами через низький коефіцієнт корисної дії або фізичний знос. Тарифи в Україні є соціально орієнтованими та нижчими порівняно з європейськими країнами. Однак, їхнє субсидування державою часто призводить до ситуацій, коли підприємства не мають можливості покривати навіть базові витрати, не кажучи про інвестиції в оновлення. [53]

На противагу цьому, іноземні підприємства, які зазвичай працюють у приватному секторі, мають гнучкіші механізми управління. Вони активно залучають інвестиції для впровадження сучасних рішень, таких як: інтелектуальні системи управління інфраструктурою (з англ. smart grids - розумні енергомережі); смарт-лічильники, які дозволяють клієнтам і постачальникам стежити за споживанням ресурсів у реальному часі; платформи штучного інтелекту для прогнозування витрат і оптимізації розподілу ресурсів. [53]Ключова перевага іноземних компаній — орієнтація на клієнта. Вони активно використовують онлайн-платформи, мобільні додатки та системи зворотного зв'язку, що дає змогу клієнтам оперативно оплачувати рахунки, повідомляти про проблеми, отримувати актуальну інформацію про стан наданих послуг. Іноземні підприємства також демонструють вищу якість послуг завдяки регулярній модернізації інфраструктури, інвестиціям у навчання персоналу, використанню механізмів моніторингу стану мереж у реальному часі.

Таким чином, основною різницею є підхід до інвестування в інновації та автоматизацію, що значно покращує якість послуг і взаємодію з клієнтами в іноземних підприємствах, в той час як українські підприємства стикаються з труднощами через недостатність ресурсів та застаріле обладнання.

ВИСНОВКИ

Для забезпечення ефективної діяльності підприємств, що надають комунальні послуги, надзвичайно важливим є вдосконалення процесів обслуговування з урахуванням сучасних вимог та викликів, що виникають у зв'язку з потребами споживачів та змінами в ринковому середовищі. Ключовими напрямками вдосконалення є впровадження інноваційних технологій, таких як автоматизовані системи управління, модернізація існуючої інфраструктури, перехід на енергоефективні рішення, а також оптимізація внутрішніх процесів для зниження витрат та підвищення ефективності роботи.

Узагальнена практика демонструє, що підприємства, які впроваджують сучасні моделі управління, акцентують увагу на підвищенні кваліфікації свого персоналу та застосовують клієнтоорієнтований підхід, здобувають вищий рівень задоволення споживачів і забезпечують високу якість послуг. Окрім того, важливою складовою є постійний моніторинг ефективності роботи, планування довгострокових ініціатив і стратегій розвитку, а також залучення інвестицій для зміцнення фінансової стабільності та забезпечення сталого розвитку підприємства в умовах змінного ринку. Реалізація цих кроків дозволить підприємствам не тільки покращити рівень задоволення споживачів, а й ефективно адаптуватися до змін у ринковому середовищі, забезпечуючи сталість і зростання власної діяльності. Важливу роль у цьому процесі відіграє забезпечення прозорості та справедливості у наданні комунальних послуг.

У багатьох країнах існують спеціальні регулятори або організації, які здійснюють контроль за якістю комунальних послуг і розглядають скарги споживачів. Вони встановлюють стандарти якості, регулюють тарифоутворення та захищають права споживачів, що сприяє створенню умов для справедливого та прозорого надання послуг.

Завдяки жорстким стандартам якості води, електроенергії та інших комунальних послуг, що діють в країнах ЄС, комунальні підприємства

зобов'язані забезпечувати безпечні та стабільні поставки. Це гарантує, що споживачі отримують послуги високої якості за справедливими цінами, незалежно від їхнього соціального статусу чи рівня доходу.

Українські підприємства здебільшого належать до державної або комунальної власності, що визначає повільне впровадження інновацій і модернізації через обмеженість інвестиційних ресурсів. Вони часто використовують застарілі технології, що призводить до частих перебоїв у наданні послуг та низької швидкості реагування на запити споживачів. Тарифи в Україні, як правило, нижчі, але часто субсидуються державою, що може призводити до невідповідності якості послуг.

З іншого боку, іноземні підприємства орієнтовані на приватну власність, що дозволяє залучати більші інвестиції для модернізації та застосування сучасних технологій, таких як "розумні" лічильники та автоматизовані системи. Це забезпечує високу стабільність послуг та орієнтацію на швидке вирішення проблем. Іноземні компанії також застосовують вищі тарифи, але ці тарифи прозорі і враховують довгострокову рентабельність бізнесу. У сфері роботи з клієнтами іноземні підприємства пропонують зручні онлайн-платформи для взаємодії, що дозволяє швидко отримувати послуги та зворотний зв'язок.

ВИСНОВКИ

Основною метою управління комунальною власністю є максимально якісне задоволення як соціальних так і економічних потреб для повноцінного життя споживачів послуг. Комунальні підприємства повинні надавати якісні послуги щодо: утримання та ремонту житлових будинків та споруд, прибудинкових територій; водопостачання та водовідведення; теплопостачання; електропостачання; газопостачання; вивезення відходів; благоустрою міста – раціонального використання міського простору, озеленення, санітарне очищення тощо); дорожнього господарства – утримання та ремонту автомобільних доріг, мостів і шляхово-транспортних споруд; зовнішнього освітлення тощо.

Об'єкти комунальної власності виступають найбільш вдалою основою для реалізації поставлених завдань сталого розвитку місцевості, метою якої є забезпечення життєстійкості та екологічної стійкості міст і населених пунктів, де жителі мають гідний рівень життя з забезпеченням як матеріальних, так і духовних потреб в контексті вирішення житлових питань, комунальних послуг, дозвілля тощо.

Аналіз міжнародної співпраці в контексті перейняття світового досвіду та його адаптації до вітчизняних реалій підтвердив, важливість подальшої співпраці та створення спільних проєктів міжмуніципального партнерства, надаючи тиким чином можливість реалізації наявного конкурентного потенціалу України, зокрема в комунальному секторі господарства. Адже, слідування глобальним цифровим трендам у процесах цифрового розвитку українського суспільства сприяє швидшому технологічному прориву та забезпеченню рівнопр

Економічна теорія управління комунальними послугами повинна розглядати не лише питання фінансової доцільності, але й забезпечувати врахування соціальних потреб суспільства. Це означає, що комунальні послуги мають бути доступними для всіх громадян, незалежно від їхніх фінансових можливостей. У цьому контексті важливу роль відіграють державні програми

субсидування та пільгових тарифів, спрямовані на те, щоб забезпечити доступність життєво необхідних послуг для малозабезпечених і вразливих верств населення.

Чітке регулювання нормативних актів, що стосуються обліку та оподаткування комунальних послуг, створює сприятливі умови для діяльності комунальних підприємств. Це дозволяє їм не тільки виконувати свої зобов'язання перед державою, а й ефективніше розпоряджатися ресурсами, покращувати планування та якість наданих послуг. Завдяки цьому підприємства здатні відповідати очікуванням суспільства і забезпечувати стабільне обслуговування.

Важливою складовою є контроль та звітність комунальних підприємств, оскільки вони сприяють забезпеченню фінансової стабільності, раціональному використанню ресурсів і гарантуванню високих стандартів обслуговування. Це також допомагає виявляти й запобігати фінансовим порушенням, вдосконалювати управлінські процеси та забезпечувати відповідальність перед державою, громадами та споживачами.

Калькулювання собівартості послуг є ключовим для ефективного функціонування комунальних підприємств. Це дає змогу встановлювати економічно обґрунтовані тарифи, знижувати зайві витрати та забезпечувати стабільність підприємства в довгостроковій перспективі. Крім того, точний розрахунок собівартості сприяє прозорості роботи підприємства, що підвищує рівень довіри споживачів до встановлених тарифів, зменшуючи ризик соціального напруження та зміцнюючи суспільну підтримку діяльності підприємств.

Список використаних джерел

1. Особливості управління комунальними підприємствами у сучасних умовах / В. В. Рубльов // Економіка та держава. - 2017. - № 2. - С. 43-45. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2017_2_12
2. Закон України "Про житлово-комунальні послуги", URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19#Text>
3. Вільна енциклопедія «Вікіпедія», Стаття - Житлово-комунальні послуги, URL: <http://surl.li/nrqpeq>
4. Рішення міської ради від 29.06.2011 №11/124 м. Луцьк / Про Муніципальний енергетичний план міста Луцька . URL: <http://surl.li/xejpqi>
5. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування «Планування розвитку територіальних громад» ст.235
6. Канєва Т.Б. Бухгалтерський облік в комунальних установах: [Навчальний посібник] / Т.Б. Канєва. – К.: Книга, 2009. –180 с.
7. Національне положення (стандарт) бухгалтерського обліку 15 “Дохід”, затверджене наказом Мінфіну від 29.11.1999 р. № 290.
8. Національне положення (стандарт) бухгалтерського обліку 16 “Витрати”, затверджене наказом Мінфіну від 31.12.1999 р. № 318
9. Практичне керівництво «Оренда та лізинг: право та облік» серії «Бібліотека Баланс» / стаття «Оренда нежитлових приміщень: облік комунальних витрат» / [автор тексту С. Меркулова] – Дніпропетровськ: ТОВ «Баланс-Клуб», 2013, 112с.
10. Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг», URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1540-19#Text>
11. Податковий кодекс України URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

12. Закон України «Про податок на додану вартість», URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168/97-%D0%B2%D1%80#Text>
13. Державна служба фінансового моніторингу «ПОСІБНИК ЩОДО ДЕЯКИХ АСПЕКТІВ ЗДІЙСНЕННЯ ФІНАНСОВИХ РОЗСЛІДУВАНЬ», URL: <http://surl.li/okmzqp>
14. Закон України «Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2258-19#Text>
15. Закон України «Про затвердження Положення про Державну аудиторську службу України» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/43-2016-%D0%BF#Text>
16. Звіти про виконання фінансових планів комунальних підприємств, URL: <https://data.gov.ua/pages/835-recm-budget-financial-plans-reports>
17. Закон України «Про затвердження Методичних рекомендацій з планування, обліку і калькулювання собівартості робіт (послуг) на підприємствах і в організаціях житлово-комунального господарства», URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0047241-02#Text>
18. Бухгалтерська електронна газета «Інтерактивна бухгалтерія «Собівартість послуг: особливості формування»», URL: <https://interbuh.com.ua/ua/documents/ib/10166>
19. Закон України «Про затвердження Вимог до формування рахунків на оплату послуг з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення», URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0202-20#Text>
20. ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА «Методичні рекомендації по застосуванню Порядку формування тарифів на послуги централізованого

водопостачання та водовідведення», URL:
<https://ips.ligazakon.net/document/FIN9001>

21. Національна комісія, що здійснює регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг «Основні завдання та функції», URL:
<https://www.nerc.gov.ua/>

27. Закон України "Про ціни і ціноутворення" , URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5007-17#Text>

28. Фінансовий аналіз. Навчальний посібник / М. Р. Лучко, С. М. Жукевич, А. І. Фаріон – Тернопіль:, ТНЕУ, – 2016 – 304 с.
<http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/19240/1/Fin%20analiz%20Verstka.pdf>

29. ПОДАТКОВИЙ КОДЕКС УКРАЇНИ
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

30. Вільна енциклопедія «Вікіпедія», Стаття «SWOT-аналіз», URL :
<http://surl.li/lkpjkm>

31. Ткачук Н.В. Аналіз фінансової діяльності підприємств: конспект лекцій. Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки. Електронне видання. 2023. 114 с.

32. Електронний документообіг, Стаття «Первинні документи в бухобліку» 04.02.2019 . <https://medoc.ua/blog/pervinni-dokumenty-v-buhobliku>

33. Практичне керівництво «Оренда та лізинг: право та облік» серії «Бібліотека Баланс» / стаття «Оренда нежитлових приміщень: облік комунальних витрат» / [автор тексту С. Меркулова] – Дніпропетровськ: ТОВ «Баланс-Клуб», 2013, 112с.

34. Облік і фінанси АПК: освітній портал / Шляхи Вдосконалення організації обліку з використанням сучасних інформаційних систем. URL:
<http://surl.li/fujgwn>

35. Маслов В.П. Інформаційні системи і технології в економіці: [Навчальний посібник] / В.П. Маслов. – Київ: “Слово”, 2003 р. – 320с.
36. Положення про документальне забезпечення записів у бухгалтерському обліку, затверджене наказом Міністерства фінансів України від 24 травня 1995 р. № 88. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua..
37. Бутинець Ф.Ф. Організація бухгалтерського обліку: [навч. посібник для студентів спеціальності 7.050106 «Облік і аудит» вищих навчальних закладів; вид. 2–е, доп. і перероб.] / Ф.Ф. Бутинець, М. М. Шигун, С.М. Шулепова. – Житомир : ЖІТІ, 2002.- 592 с.
38. Бухгалтерський облік в зарубіжних країнах : навч. посіб. / М. Р. Лучко, І. Д. Бенько – 2016. – 370 с.
39. Лук'янова К. К. Зарубіжний досвід регулювання зайнятості населення. Вісник ЮУрГУ. Серія «Економіка і менеджмент». 2016. Т. 10. № 3. С. 109-115.
40. Ільчук Л. Світовий досвід моделей соціальної політики та їх можливість використання в Україні. URL: <http://ipzn.org.ua/svitovyjdosvid-modelej-sotsialnoyi-polityky-ta-yih-mozhlyvist-vykorystannya-vukrayini/#more-457>
41. Туленков М.В. Організаційно-управлінські засади регулювання зайнятості в Німеччині. Бюлетень ІПК ДСЗУ. 2004. № 1. С. 50-54.
42. Швеція і її система соціального захисту. Юрид.-соц. портал. 2008. URL: <http://www.pilga.in.ua/node/22>
43. Брінгенберг Л. Перша хвиля реформ управління у Великій Британії: великі проблеми трансформації публічної адміністрації за допомогою реформ «Нового публічного управління». Німеччина: Нордерштедт, Grin Verlag, 2008. 88 с.
44. Килимник І. І., Коляда Т. А., Домбровська А. В. Досвід застосування державно-приватного партнерства в житлово-комунальному господарстві

- України на основі світового досвіду. Науковий вісник ЧНУ імені Петра Могили. Серія «Економіка». 2021. Вип. 27. С. 39-43. URL: chmnu.edu.ua
45. Кондратюк О. В. Фінансові проблеми житлово-комунальних підприємств України. Журнал Житомирського державного технологічного університету. 2019. № 6. С. 121-124. URL: eztuir.ztu.edu.ua
46. Політика та досвід управління комунальними підприємствами у країнах ЄС. Інформаційна довідка. Міністерство розвитку громад та територій України. 2022. URL: minregion.gov.ua.
47. Сергієнко Т. М. Зарубіжні моделі фінансування та управління у житлово-комунальному секторі. Економіка і держава. 2020. № 11. С. 43-47. URL: economy.gov.ua.
48. Стаття «Прозорість діяльності комунального підприємства: яку інформацію необхідно оприлюднювати - роз'яснення для громад» від 08.03.2024 р.
<https://decentralization.ua/en/news/17780>
49. Вільна енциклопедія «Вікіпедія», Стаття - Автоматизація процесів за допомогою роботизації <http://surl.li/muqcwy>
50. Рекомендації Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України зі створення сучасних центрів з надання адміністративних послуг в Україні: – Режим доступу: dfrr.minregion.gov.ua.
51. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В.П. Тимошук. – К.: Факт, 2003. – 496 с. (с. 28).
52. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / авт.-упоряд. В. П. Тимошук. – К.: Факт, 2003. – С. 118.
53. Лебедев М.І. Житлова політика України в умовах ринкових перетворень. – К.: Знання, 2000. – 125 с.

ДОДАТКИ