

## ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНOSTІ СПОЖИВАЧІВ ЯКІСТЮ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ В М. ВІННИЦІ

Нагорняк Я. М.

Науковий керівник : доц., к.т.н. Христич О.В.

Соціально-економічна ситуація в Україні все в більшій мірі зумовлює необхідність створення сучасної системи задоволення соціальних потреб населення.

Особливе значення в даній системі займає житлово-комунальне господарство. Рівень технічного стану господарюючих суб'єктів даної галузі і наявної заборгованості характеризує ситуацію, що склалася, як вельми тривожну. Адже кожний третій будинок потребує капітального ремонту, в аварійних і ветхих будинках проживає 202,4 тис. людей, майже третина водопровідно-каналізаційних і теплових мереж і близько 30 % теплопунктів знаходяться в аварійному стані.

Для визначення задоволеності споживачів житлово-комунальних послуг було проведено соціологічне опитування жителів м. Вінниця.

З результатів дослідження видно, що надання послуг тепло- водо- та газопостачання, а також комунальні послуги задовольняють лише 22% споживачів. Інша частина остається частково (44.5%), або зовсім не задоволеними (33.5%). Найбільше незадоволення викликає якість надання комунальних послуг (2.08 бала за 4-ох бальною шкалою), найкращим є надання послуг газопостачання (3.58 бала). Водопостачання та теплопостачання знаходяться майже на однаковому рівні (2.65 та 2.41 бала, відповідно).

Незважаючи на це несплата за комунальні послуги, із-за недостатньої якості складає лише 4.9%, від загальної кількості заборгованості. Основними причинами несплати споживачів є недостатність коштів 54.4%. Також 40.8% опитаних незгодні платити за надані послуги, тому що на їхню думку тарифи на комунальні послуги завищені.

18% споживачів погоджуються платити більше за послуги при покращенні їх якості, і 36,5% затрудняються відповісти на це питання. «В першу чергу необхідно змінити якість послуг» - вважає 28% споживачів, інші 72% споживачів вважають що в першу чергу необхідно змінити їх вартість.

Найкращим способом зменшити кількість коштів які сплачуються за використання послуг тепло-, водо-, та газопостачання - це встановлення лічильників, з подальшою економією ресурсів. Адже незадоволеність населення полягає, не в недостатній якості послуг, а в їх дороговизні.