

ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ВОДОПОСТАЧАННЯ ТА ВОДОВІДВЕДЕННЯ В УКРАЇНІ ТА КРАЇНАХ ЄС. ПОРІВНЯННЯ ПОЛІТИК ТА СТАНДАРТІВ

STATE REGULATION OF QUALITY OF WATER SUPPLY AND WASTEWATER IN UKRAINE AND EU COUNTRIES. COMPARATIVE POLICY AND STANDARDS

У даній статті проаналізовано державну політику у сфері водопостачання та водовідведення, спрямовану на регулювання якості водопостачання та водовідведення. Автор розглядає характерні риси якості продукції (товару та послуг) та визначає правові, економічні та організаційні засади забезпечення якості продукції. Окрема увага приділяється якісним характеристикам послуг водопостачання та водовідведення як життєво важливій та неконкурентній продукції. Автор розглянуто європейський досвід регулювання якості послуг водопостачання та водовідведення на основі англійської, французької та німецької моделей. У результаті дослідження автор доходить висновку, що державне регулювання має бути спрямоване на забезпечення якісного обслуговування споживачів за ціною, яка дозволяє постачальникам працювати ефективно (баланс тарифу і якості послуги).

Ключові слова: водопостачання, водовідведення, державне регулювання, якість послуг, європейський досвід, управління якістю.

В даній статті приводиться аналіз державної політики в сфері водоснабження і водоотведення, направленої на регулювання якості водоснабження і водоотведення. Автор розглядає характерні риси якості продукції (товару і послуг) і визначає правові, економічні і організаційні основи забезпечення якості продукції. Особливу увагу приділяється якісним характеристикам послуг водоснабження і водоотведення як життєво важливій і неконку-

рентної продукції. Автором розглянуто європейський досвід регулювання якості послуг водоснабження і водоотведення на основі англійської, французької і німецької моделей. В результаті дослідження автор приходив до висновку, що державне регулювання повинно бути спрямоване на забезпечення якісного обслуговування споживачів по ціні, яка дозволяє постачальникам працювати ефективно (баланс тарифу і якості послуги).

Ключевые слова: водоснабжение, водоотведение, государственное регулирование, качество услуг, европейский опыт, управление качеством.

This article analyzes the state policy in the field of water supply and wastewater, aimed at regulating the quality of water supply and wastewater. The author considers the characteristic features of the quality of products (goods and services) and determines the legal, economic and organizational principles for ensuring the quality of products. Particular attention is paid to qualitative characteristics of water supply and wastewater services as vital and noncompetitive products. The author reviews the European experience in regulating the quality of water and wastewater services on the basis of English, French and German models. As a result of the study, the author concludes that state regulation should be aimed at providing high-quality consumer services at a price that allows suppliers to work efficiently (balance of tariff and quality of service).

Key words: water supply, wastewater, state regulation, quality of services, European experience, quality management.

УДК 351:628.1

Крилова І.І.

к. юрид. наук, докторант кафедри економічної політики та врядування Національна академія державного управління при Президентові України

Постановка проблеми у загальному вигляді. У більшості країн Європи мешканці щоденно п'ють воду з-під крана. Вони використовують її безпосередньо зі спеціальних фонтанчиків у публічних місцях, часто розташованих прямо на вулиці. Мешканці Європи п'ють воду з-під крану, тому що: по-перше, вона є доброякісною; по-друге, доступна «негайно»; по-третє, вони просто «так звикли». Існує стереотипна думка, що люди до води відносяться так, як до підприємства, яке їм надає, яке відповідальне за її постачання й якість. Отже, водопостачальні компанії повинні мати добру репутацію, приймати активну участь в інформуванні місцевої громади про якість, корисність і переваги водопровідної води. Вони своєю діяльністю мають довести позитивний імідж як компанії, так і продукту – послуги, яку вони пропонують для споживання. Крім того, кожен член суспільства в розви-

нутих європейських країнах відчувається відповідальним за чистоту навколишнього середовища, кожен свідомий того, що ПЕТ-пляшка з-під води розкладається до 500 років, а також що вода в упаковці потребує затрат на транспортування, яке певним чином також забруднює водний басейн. Такий стан речей не склався одразу, він формувався поступово завдяки продуманій державній політиці у сфері охорони води, водопостачання і водовідведення, також завдяки законодавчим нормам, які жодна компанія не може ігнорувати в демократичному суспільстві. Зважаючи на бажання України увійти до євроспільноти, кожній особі, кожному суб'єкту господарювання, державним органам, державі в цілому необхідно активно намагатися переходити на європейські стандарти, зокрема і у сфері водопостачання і водовідведення. Отож проблема державного регулювання якості водопоста-

чання та водовідведення є актуальною для нашої країни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед останніх досліджень, присвячених якості питного водопостачання, варто назвати публікації Зоріної О.В. [13], Рябець К.А. [28], Семенович В.К., Шатаєвої Т.О. [29] та ін. Проте їх дослідження стосуються в першу чергу імплементації європейських директив щодо якості питної води. Питання державного управління у сфері житлово-комунального господарства досліджували Олійник Н.І. [19], Ігнатенко О.П. [14], Запатріна І.В. [12], Сугак Т.М. [30] та ін. Однак питання державного регулювання якості послуг водопостачання та водовідведення залишилося поза увагою дослідників.

Виклад основного матеріалу. Якість продукції є економічною категорією і визначається як сукупність корисних властивостей і характеристик продукції (товару або послуги), якими визначається її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача щодо конкретних цілей їх використання чи споживання [17]. Належна якість товару, роботи або послуги – властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції в нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору зі споживачем [25]. Якість продукції характеризується показниками безпеки, новизни, довговічності, надійності, економічності, ергономічності, естетичності, екологічності та іншими споживчими властивостями товару чи послуги, які надають їм здатність задовольняти зумовлені або передбачувані потреби в системі виробничих чи соціально-економічних відносин. В Україні вимоги до якості продукції формуються виробниками продукції, а також уповноваженими державними органами й установами. Пріоритет щодо вимог до якості продукції, ступеня її відповідності конкретним показникам належить споживачеві. Ці вимоги закріплюються у відповідних технічно-юридичних документах (стандартах, технічних умовах, правилах, регламентах, нормах і нормативах тощо), а також у конкретних договорах. Сукупність таких актів і документів становить основу прав, забезпечення управління якістю продукції. Визначальним чинником якості продукції є підтвердження її відповідності встановленим законодавством вимогам [17]. Правові, економічні та організаційні засади забезпечення якості продукції визначені Законами України «Про захист прав споживачів», «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини», «Про стандартизацію», «Про тех-

нічні регламенти та оцінку відповідності», «Про акредитацію органів з оцінки відповідності», окремими нормами Цивільного та Господарського кодексів України та ін. Згідно із цими актами якісна продукція, що виготовляється і поставляється, має відповідати стандартам, технічним умовам, іншій технічно-юридичній документації, зразкам (еталонам) або договірним вимогам. Порушення нормативних вимог до якості продукції (товару) є підставою для визнання її недоброякісною за наявності ознак, передбачених Законом України «Про вилучення з обігу, перероблення, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції». А в разі невідповідності продукції (товару або послуги) вимогам якості споживач має право протягом гарантійного строку або інших строків, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, за своїм вибором вимагати від продавця або виконавця: безоплатного усунення недоліків чи відшкодування витрат на їх виправлення споживачем або третьою особою; заміни на аналогічну продукцію (товар) належної якості; відповідне зменшення купівельної ціни; заміни на такий самий товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни; розірвання договору та відшкодування збитків, яких зазнав споживач.

Стосовно товару встановлено багато показників якості, які відрізняються залежно від типу і виду продукції, але серед яких можна виділити основні: призначення, надійності, технологічності, ергономічності, естетичності, стандартизації, економічності та ін. [9; 16; 15]. Однак послуги – дуже специфічний вид продукції, що відрізняється різновидом і неоднорідністю. Особливості послуг полягають у тому, що: якість послуг важко оцінити чисельно; споживач послуги сам є учасником технології її виконання; мала ймовірність попередньої перевірки якості послуги; послуги не складуються, оперативно реалізуються споживачеві; послуги не можуть мати матеріальний вигляд; не можна спочатку випробувати якість послуги на одному споживачеві, а потім знову її правильніше надати, тощо. У зв'язку із цим для послуг існує специфічний набір показників якості: під час надання послуги враховується якість матеріальних елементів, що використовуються; надійність наданої послуги; своєчасність наданої послуги; надання споживачеві послуги в повному обсязі (повнота); соціально-психологічний показник послуги (ввічливість по відношенню до споживача, забезпечення комфорту, гнучкість і передбачливість співробітників, ступінь гармонійної ув'язки з оперативними запитами і побажан-

нями клієнтів); доступність послуги; комунікабельність (підприємство, що надає послугу, забезпечує можливість простих і оперативних інформаційних і матеріальних обмінів); безпечність послуги (гарантування того, що пропонована послуга не заподіє шкоди життю і здоров'ю споживача, буде нешкідлива для навколишнього середовища) [9; 16; 15]. Говорячи про продукцію як предмет діяльності суб'єкта господарювання, слід сказати, що загальне значення якісного показника продукції – це підвищення конкурентоспроможності підприємства виробника продукції. Але особливістю послуги із централізованого водопостачання та водовідведення є належність її до неконкурентної продукції, яка виробляється природними монополістами. При цьому природні монополісти не схильні до запровадження інновацій, підвищення якості та збільшення обсягів продукції, саме тому постає необхідність їхнього державного регулювання [10, с. 73; 8, с. 73].

Особливості послуг із водопостачання та водовідведення визначені Законами України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення», «Про житлово-комунальні послуги» та «Про природні монополії», згідно з якими послуга із централізованого водопостачання і водовідведення є результатом господарської діяльності із забезпечення споживачів питною водою за допомогою комплексу об'єктів, споруд, розподільних водопровідних мереж, пов'язаних єдиним технологічним процесом виробництва та транспортування питної води, а також із відведення та очищення стічних вод за допомогою системи централізованого водовідведення [26; 21; 27]. Надання послуг із централізованого водопостачання і водовідведення здійснюється на договірній основі між виконавцем послуги і споживачем. Виконавець комунальної послуги (в т.ч. послуги із централізованого водопостачання та водовідведення) зобов'язаний: забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість комунальних послуг згідно із законодавством та умовами договорів про їх надання, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів; без додаткової оплати надавати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання відповідної послуги, а також про її споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством; розглядати у визначений законодавством строк претензії

та скарги споживачів і проводити відповідні перерахунки розміру плати за комунальні послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором про надання комунальних послуг; своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання житлово-комунальних послуг; тощо [21]. Під час надання послуги із централізованого водопостачання та водовідведення враховується якість питної води як елемента, що використовується і який має відповідати показникам державного стандарту [26]. Державне регулювання у сфері комунальних послуг, у тому числі сфері водопостачання та водовідведення, здійснюється відповідно до Закону України «Про державне регулювання у сфері комунальних послуг» [20]. Завданням державного регулятора у сфері енергетики і комунальних послуг є збалансування інтересів суб'єктів господарювання, споживачів та держави; захист прав споживачів товарів і послуг у частині отримання товарів і послуг належної якості та в достатньому обсязі за економічно обґрунтованими цінами, а також стимулювання підвищення їх якості і задоволення попиту на них, та ін. Об'єктом державного регулювання у сфері комунальних послуг є діяльність суб'єктів природних монополій. Жодного нормативу щодо стандартів якості послуг водопостачання та водовідведення та санкцій за їх порушення державним регулятором не видано. І тут вимальовується різниця між підходами до державного регулювання у сфері водопостачання та водовідведення європейських країн та національними. Оскільки об'єктом державного регулювання в європейських країнах (незалежно від виду регулювання та моделі управління підприємствами сфери водопостачання та водовідведення) є послуга з водопостачання та водовідведення, її якість та доступність, задоволення споживачів, захист прав споживачів, а об'єктом національного державного регулювання – діяльність підприємств (ціни, тарифи на продукцію; доступ споживачів до продукції; інші умови здійснення підприємницької діяльності). Таким чином, хоча захист прав споживачів товарів і послуг у частині отримання товарів і послуг належної якості та в достатньому обсязі і визначений серед основних завдань національного державного регулятора комунальних послуг, залишається відкритим питання реалізації такого права споживача на якість послуги, механізму підтвердження якісного рівня послуг та захисту права споживача. Дуже важливо

не просто прописати норми та зобов'язання щодо якості, а й мати механізм їх реалізації та зворотний зв'язок зі споживачем – для зрозуміння ефективності реалізації цих норм.

Пересічному споживачеві дуже складно зорієнтуватися в системі нормативно-правових актів, які прямо та опосередковано регулюють якість водопостачання та водовідведення та захист прав споживача на якісне водопостачання та водовідведення. Зокрема, Конституція України проголошує право кожної людини на безпечне для життя і здоров'я довкілля, на достатній життєвий рівень; держава забезпечує санітарно-епідемічне благополуччя. Закон України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення» декларує про належну якість питного водопостачання та визначає її одним із принципів державної політики [26]. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» встановлює вимоги до господарсько-питного водопостачання і місць водокористування. Закон України «Про захист населення від інфекційних хвороб» визначає права та обов'язки підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності у сфері захисту населення від інфекційних хвороб щодо забезпечення населення питною водою. Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів. Згідно з Правилами надання послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630, послуги із централізованого водопостачання та водовідведення повинні відповідати вимогам щодо якості і тиску води, а також розрахунковим нормам витрати води в точці розбору. Правила користування системами централізованого комунального водопостачання та водовідведення в населених пунктах України, затверджені наказом Міністерства з питань житлово-комунального господарства України № 190 від 27.06.2008 р. (зареєстровані в Міністерстві юстиції 07.10.2008 р. по № 936/15627), визначають порядок користування системами централізованого комунального водопостачання та водовідведення. Правила технічної експлуатації систем водопостачання та каналізації населених пунктів України, затверджені наказом Державного комітету України по жит-

лово-комунальному господарству № 30 від 05.07.1995 р. (зареєстровані в Міністерстві юстиції України 21.07.1995 р № 231/767), встановлюють порядок технічної експлуатації систем і споруд водопостачання та водовідведення міст та інших населених пунктів України. До системи стандартів у сфері питної води та питного водопостачання входять національні стандарти, міжнародні та регіональні стандарти, що визначають методики досліджень (випробувань) безпечності і якості питної води. У сфері питної води та питного водопостачання встановлюються: нормативи питного водопостачання; екологічні нормативи якості води джерел питного водопостачання; технологічні нормативи використання питної води; технічні умови у сфері питної води та питного водопостачання (ст. 29) [26]. Гігієнічні вимоги щодо якості питної води різних видів: водопровідної, фасованої, в пунктах розливу (автоцистерни, кіоски), бюветах, колодязях, а також яка використовується на харчових підприємствах для виробництва продукції, встановлюються Державними санітарними нормами та правилами «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною» (ДСанПіН 2.2.4-171-10), затвердженими наказом МОЗ України від 12.05.2010 № 400. Національний стандарт ДСТУ 7525:2014 «Вода питна. Вимоги та методи контролювання якості» чинний із 2015 року, містить нормативи якості питної води і встановлює вимоги до методів її контролювання в централізованому та нецентралізованому водопостачанні [18], та інші національні стандарти.

Законодавець зазначив вимоги щодо якісних показників послуг і допустимі норми відхилення від якісних показників послуг із централізованого водопостачання та водовідведення, які узагальнено таким чином (табл. 1).

Тобто законодавець зобов'язав виконавця/надавача послуг проводити перерахунок розміру плати за фактично надані послуги шляхом зменшення розміру плати за надання послуг з урахуванням вимог [24]. Разом із тим, процедура підтвердження (оскарження) споживачем факту неякісного надання або ненадання послуг із централізованого водопостачання та водовідведення на практиці є дуже складною та неефективною, оскільки вона не прописана в законодавстві, а також не передбачає відповідальність виконавця послуг із централізованого водопостачання та водовідведення, окрім як здійснення перерахунку.

Складність визначення факту неякісного водопостачання та водовідведення пов'язана з нерозумінням технологічного процесу водопостачання та водовідведення

Таблиця 1

Вид послуги	Кількісні і якісні показники	Відхилення від показників	Допустимий строк відхилення від показників	Зменшення плати за надані послуги	Розрахункова одиниця
Централізоване постачання холодної води	безперебійне або за затвердженим режимом надання послуг протягом року	перерви у наданні послуг із централізованого постачання холодної води	не більш як 6 годин на добу при цілодобовому водопостачанні та не більш як 30% загального часу постачання води за графіком (не більше ніж два рази на місяць)	на 3,3% місячної плати за кожну добу перевищення допустимого строку відхилення	на одну особу за місяць
	склад і властивості води згідно з державним стандартом на питну воду, вимогами санітарного законодавства та дозволами Держспоживстандарту	невідповідність складу і властивостей води державному стандарту на питну воду вимогам санітарного законодавства та дозволам Держспоживстандарту	не допускається	на 20% за весь строк невідповідності складу і властивості води	на одну особу за місяць або за 1 куб. метр холодної води
Водовідведення	безперебійне водовідведення	перерви у водовідведенні	одна доба на місяць	на 3,3% місячної плати за кожну добу перевищення допустимого строку відхилення	на одну особу за місяць

* Складено автором на підставі [24]

від джерела до споживача, моніторингом якісних показників питної води тощо. Зокрема, технологічний процес централізованого питного водопостачання розрізняє три стану води: видобута вода; очищена вода; вода в системі розподілу, яка доставляє очищену воду до споживачів. Продовженням системи розподілу є внутрішньо будинкова мережа, сантехніка. Тобто по мірі того, як вода постачається до споживача, вона може втрачати свої якісні показники (в порівнянні з тими, які показує лабораторний контроль на контрольних точках забору води). Тому питання якості водопостачання та водовідведення має враховувати багато аспектів і вирішуватись за участі і споживачів, і виконавців послуг, і відповідальних державних органів.

Виробництво послуг водопостачання та водовідведення супроводжується управлінськими рішеннями, в тому числі і щодо забезпечення якості послуг. Ефективність таких рішень пов'язують із управлінням якістю на підприємстві водопостачання та водовідведення, що також регламентується різними державними стандартами. Однак ці стандарти не є обов'язковими для підприємств і впроваджуються підприємствами за власним бажанням. Оскільки сфера управління якістю згідно із Законом України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» належить до законодавчо нерегульованої сфери, в ній здійснюється добровільна оцінка відповідності (тобто на добровільних засадах, у будь-яких формах, включаючи випробування, декларування відповідності, сертифікацію та інспектування, відповідність будь-яким заявленим вимогам).

Послуги водопостачання та водовідведення в країнах ЄС є послугами загального (економічного) інтересу. Вони регулюються на рівні ЄС та на національних рівнях. Водна рамкова директива 2000/60/ЄС, Директиви щодо водної промисловості (Директива про питну воду (DWD), очищення міських стічних вод (UWW) та Директива про воду для купання (BWD)) регулюють екологічні та медичні стандарти на рівні ЄС і

впроваджуються в національне законодавство країн – членів ЄС. Кожна європейська країна з урахуванням зазначених Директив приймає свої нормативно-правові акти з вимогами щодо якісних показників питної води та послуг водопостачання та водовідведення, які можуть бути жорсткіше або м'якше, ніж у директивах. Крім того, країни дотримуються Керівництва ВОЗ із якості питної води, яке лежить в основі національних норм та стандартів безпечного водопостачання [3].

Говорячи про стандарти управління якістю, слід зазначити, що в країнах ЄС запроваджено міжнародні стандарти ISO. Зокрема, у сфері водопостачання та водовідведення прийнято більше 500 стандартів безпеки та стабільності, якості та вимірювань [4]. Три базових стандарти щодо діяльності з водопостачання та водовідведення допомагають операторам водопостачання та водовідведення досягти рівня якості, який найкращим чином відповідає очікуванням споживачів і принципам сталого розвитку. ISO 24510, ISO 24511, ISO 24512 [5].

Організація водопостачання та водовідведення (вибір моделі управління та регулювання) відповідно до Протоколу 26 до Договору про функціонування ЄС є компетенцією держав – членів ЄС. Послуги з водопостачання та водовідведення визначені в статті 2 (38) Водної рамкової директиви як: «Водні служби» означає всі служби, що забезпечують сім'ям, державним установам або представникам інших видів господарської діяльності: (а) відведення, загачування, зберігання, оброблення і розподіл поверхневої або ґрунтової води, (b) послуги стосовно збору і перероблення використаної води, що потім скидається в поверхневі води [11]. Однак оскільки управління послугами з водопостачання та водовідведення є національною компетенцією, визначення поняття «послуги водопостачання та водовідведення» варіюється від країни до країни і може включати діяльність, яка виходить за рамки визначення, закріпленого у Водній рамковій директиві.

Як правило, якість обслуговування споживачів у сфері водопостачання та водовідведення у країнах ЄС визначається компетентним органом відповідно до встановлених нормативів. Якщо встановлені нормативи не виконуються, водні оператори зобов'язані виплатити компенсацію споживачам. Залежно від країни та способу організації надання послуг споживачі можуть подати скаргу до різних органів, таких як: сервісні центри, муніципалітети, ради споживачів, національні регулятори, омбудсмени, арбітражі та суди. Моніторинг якості питної води, як правило, покладається на органи

охорони здоров'я (Міністерство охорони здоров'я та їхні регіональні / місцеві органи). Захист водних ресурсів та встановлення екологічних стандартів зазвичай є компетенцією Міністерства охорони навколишнього середовища та / або басейну річок та / або регіональних органів влади, а також національних екологічних установ [7].

Питання регулювання якості послуг у країнах ЄС найкраще розглядати в залежності від провідних європейських форм управління підприємствами водопостачання та водовідведення: англійської, французької та німецької. За англійської моделі існує повна приватизація з ретельним державним регулюванням. Усі об'єкти водопостачання та водовідведення (включно із мережами) перебувають у приватній власності, але залишаються під жорстким контролем незалежних регуляторів: Національного управління по річках як регулятора навколишнього середовища; Інспекції питної води як регулятора якості питного водопостачання; Економічного регулятора – Органу з регулювання водних послуг (OFWAT) [6]. Запорука захисту прав споживачів у випадку повної приватизації сфери водопостачання та водовідведення лежить в основі розподілу ролей державного регулювання та виробництва послуг із водопостачання та водовідведення. Споживачі мають право на гарантовані мінімальні стандарти обслуговування, встановлені урядом. Якщо виробник послуг не відповідає якомусь із цих стандартів обслуговування, то він зобов'язаний компенсувати певний платіж потерпілому споживачу. Ofwat слідкує за дотриманням стандартів якості та рекомендує розміри компенсацій споживачам. Стандарти якості містять чіткі вимоги щодо обслуговування споживачів, розгляду їх скарг, претензій (у т.ч. час розгляду та відвідування) тощо. Ofwat захищає інтереси споживачів шляхом підтримання конкуренції; слідкує за водними компаніями, щоб вони правильно виконували свої функції; забезпечує, щоб водні компанії могли фінансувати свої функції; сприяє економії та ефективності, досягненню сталого розвитку. Інспекція питної води регулює якість питного водопостачання, перевіряє водні компанії на відповідність стандартам безпечного водопостачання. Рада споживачів води представляє інтереси споживачів послуг водопостачання та водовідведення, розглядає скарги споживачів, які не були задоволені водними компаніями [6; 7].

Французька модель передбачає державно-приватні партнерства та регулювання на рівні муніципалітетів. Основні принципи цієї моделі – партнерство, самоокупність та

організаційна гнучкість. Класичним типом договору державно-приватного партнерства є концесія «на свій страх та ризик». Згідно з таким договором концесієдавець доручає концесіонеру управління та забезпечення функціонування комунальної служби за свій рахунок та на свій ризик, взамін надання різних прав та пільг, зокрема права збирання платежів зі споживачів. Іншим видом договірних відносин є оренда підприємства, за якої здійснюється лише оновлення основних фондів підприємств. Третій тип договорів – договір управління з оплатою за результатами, коли оператор не має права збирати платежі зі споживачів, а отримує кошти з місцевого бюджету. Відповідальність за рівень послуг несе муніципалітет, включаючи моніторинг скарг клієнтів (за умови, що він відповідає національному показнику ефективності) та способи відповіді на них. Міністерства, відповідальні за воду, визначають стандарти якості, безперервність обслуговування та збереження ресурсів. Муніципалітети несуть відповідальність за гарантію застосування цих норм та забезпечення якості послуг. Вони повинні щорічно звітувати про якість водопостачання та водовідведення згідно з національними показниками ефективності. Крім того, делегований приватний партнер (якщо такий є) повинен публікувати звіт про вжиті заходи з аналізу якості обслуговування. Регіональні агенції охорони здоров'я під керівництвом міністерства, відповідального за охорону здоров'я, публікують детальну інформацію про якість питної води, яка доступна в Інтернеті. Вони також забезпечують щоденний арбітраж щодо рішень, спрямованих на охорону здоров'я населення. Муніципалітети зобов'язані публічно відображати ці дані, які надаються клієнтам із рахунками за воду [7].

Німецька модель передбачає корпоратизацію, за якою існують: пряме державне управління: невелика частка комунальних підприємств із питної води; делеговане державне управління здійснюється переважно через асоціації спеціального призначення, на які припадає майже 64% комунальних підприємств із питної води. Асоціації спеціального призначення та водопостачання також поширені в забезпеченні послуг водопостачання (40% води); делеговане приватне управління: частка компаній становить біля 35%. Послуги з водовідведення переважно надаються комунальними підприємствами [7]. Муніципалітети приймають рішення про впровадження та організацію водопостачання та водовідведення та регулюють якість надання послуг. Визначення стандартів у Німеччині структуроване на феде-

ральному рівні. Уряди 16 Федеральних земель у рамках федеральних законів відповідають за регулювання водопостачання і водовідведення на своїх територіях. Якісні вимоги щодо питного водопостачання викладені в постанові про питну воду (TrinkwV 2001). Федеральні штати та муніципальні управління охорони здоров'я відповідають за якість моніторингу. Останні контролюють забезпечення контролю якості водоканалами та здійснюють власні перевірки [2; 7].

Висновки. Європейський досвід доводить, що незалежно від обраної моделі управління підприємствами водопостачання та водовідведення та регулювання сфери водопостачання та водовідведення державне регулювання має бути спрямоване на забезпечення якісного обслуговування споживачів за ціною, яка дозволяє постачальникам працювати ефективно (баланс тарифу і якості послуги). Узгоджені, якісні та послідовні рішення органів влади можуть мінімізувати ризики для виробників послуг водопостачання та водовідведення та стимулювати їх до підвищення якості послуг. Одним із ключових факторів до поліпшення якості послуг із водопостачання та водовідведення є зміна державного підходу до регулювання та до статусу послуг. Очікується, що впровадження у сфері водопостачання та водовідведення орієнтації на споживача та на якість послуг водопостачання та водовідведення підвищить ефективність обслуговування.

ЛІТЕРАТУРА:

1. David Ehrhardt, Eric Groom, Jonathan Halpern, and Seini O'Connor. Economic Regulation of Urban Water and Sanitation Services: Some Practical Lessons. (2007) The World Bank Group. URL : <http://documents.worldbank.org/curated/en/343661468331851143/-Economic-regulation-of-urban-water-and-sanitation-services-some-practical-lessons> (дата звернення: 28.02.2019).
2. Der Wassersektor in Deutschland. Methoden und Erfahrung. Berlin, Bonn, 2011. URL : <https://www.umweltbundesamt.de/sites/default/files/-medien/publikation/long/2751.pdf> (дата звернення: 28.02.2019).
3. Guidelines for drinking-water quality: fourth edition incorporating the first addendum. World Health Organization, 2017. URL : <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/254637/9789241549950-eng.pdf?sequence=1> (дата звернення: 28.02.2019).
4. Maria Lazarte. (2015). #Water Is... standards! URL : <https://www.iso.org/ru/contents/news/2015/03/Ref1945.html> (дата звернення: 28.02.2019).
5. New ISO standards to improve quality of water services to consumers (2008). URL : <https://www.iso.org/ru/contents/news/2008/01/Ref1100.html> (дата звернення: 28.02.2019).

6. OFWAT. The economic regulator of the water sector in England and Wales. URL : <https://www.ofwat.gov.uk/> (дата звернення 28.02.2019).

7. The governance of water services in Europe. URL : <http://www.eureau.org/resources/publications/150-report-on-the-governance-of-water-services-in-europe/file> (дата звернення 28.02.2019).

8. Базилевич В.Д., Філюк Г.М. Природні монополії. Київ : Знання, 2006. 367 с.

9. Васин С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для академического бакалавриата. Москва : Юрайт, 2014. URL : https://stud.com.ua/53652/menedzhment/klasifikatsiyi_pokaznikiv_yakosti_produktsiyi#42 (дата звернення: 28.02.2019).

10. Венгер В.В. Державне регулювання природних монополій в Україні: напрями вдосконалення. *Економіка і прогнозування*. 2006. № 3. С. 65–79.

11. Директива 2000/60/ЄС Європейського Парламенту і Ради «Про встановлення рамок діяльності Співтовариства в галузі водної політики» від 23 жовтня 2000 року. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_962 (дата звернення: 28.02.2019).

12. Запатріна І.В. Удосконалення політики тарифоутворення у системі фінансового забезпечення розвитку комунальних систем централізованого водопостачання та водовідведення. *Наукові праці НДФІ*. 2009. Вип. 3. С. 73–80.

13. Зоріна О.В. Імплементация в Україні Директиви 98/83/ЄС Про якість води, призначеної для споживання людиною. *Гігієна населених місць*. 2014. № 63. С. 85–92.

14. Ігнатенко О.П. Державне регулювання сфери благоустрою населених пунктів : дис. д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. Київ, 2016. 471 с.

15. Кузнецова Н.В. Управление качеством : уч. пособие. Москва : Флінта, 2016. URL : file:///C:/Users/original/Downloads/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC.pdf (дата звернення: 28.02.2019).

16. Мазур І.І., Шапіро В.Д. Управление качеством : уч. пособие. Москва : Омега-Л, 2011. URL : https://finances.social/management_694/upravlenie-kachestvom-ucheb-posobie-mazur.html. (дата звернення: 28.02.2019).

17. Нагребельний В.П., Коломацька С.П. Якість продукції. *Юридична енциклопедія: [в 6-ти т.] / ред. кол. Ю.С. Шемшученко (відп. ред.) [та ін.]*. Київ : Українська енциклопедія ім. М.П. Бажана, 2004. Т. 6: Т-Я. 768 с. URL : http://leksika.com.ua/18800421/legal/yakist_produktsiyi (дата звернення: 28.02.2019).

18. Національний стандарт ДСТУ 7525:2014 «Вода питна. Вимоги та методи контролювання якості». URL : http://icssc.org.ua/docs/dstu_7525_2014.pdf (дата звернення: 28.02.2019).

19. Олійник Н.І. Державне регулювання ринку житла в Україні : дис. д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02. Київ, 2011. 391 с.

20. Про державне регулювання у сфері комунальних послуг : Закон України від 09.07.2010 № 2479-VI. База даних : Законодавство України.

URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2479-17> (дата звернення: 28.02.2019).

21. Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 24.06.2004 № 1875-IV. База даних : Законодавство України. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/-show/1875-15> (дата звернення: 28.02.2019).

22. Про затвердження Державних санітарних норм та правил «Гігієнічні вимоги до води питної, призначеної для споживання людиною» (ДСанПІН 2.2.4-171-10) : Наказ МОЗ України від 12.05.2010 № 400. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0452-10> (дата звернення: 28.02.2019).

23. Про затвердження Методичних рекомендацій з розрахунку та узагальнення індикаторних показників моніторингу якості питної води та стану питного водопостачання : Наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 04.03.2013 № 78. База даних : Законодавство України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0078858-13> (дата звернення: 28.02.2019).

24. Про затвердження Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості : постановою Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 № 151. База даних : Законодавство України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/-laws/show/151-2010-%D0%BF> (дата звернення: 28.02.2019).

25. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. База даних : Законодавство України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/-show/1023-12> (дата звернення: 28.02.2019).

26. Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення : Закон України від 10.01.2002 № 2918-III. База даних : Законодавство України. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2918-14/stru#Stru>. (дата звернення: 28.02.2019).

27. Про природні монополії : Закон України від 20.04.2000 №1682-III. База даних Законодавство України. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/-laws/show/1682-14> (дата звернення: 28.02.2019).

28. Рябець К.А. Директива Ради 98/83/ЄС від 3 листопада 1998 року про якість води, призначеної для споживання людиною: організаційно-правовий механізм імплементатії. *Наукові пошуки у III тисячолітті: соціальний, правовий, економічний та гуманітарний виміри : зб. мат. міжнар. наук.-пр. конференції (22–23.04.2016)*. Кіровоград : «КОД», 2016. 308 с. С. 236–237.

29. Семенович В.К., Шатаєва Т.О. Вимоги до показників якості та безпечності питної води, призначеної для споживання людиною, що запроваджені в Україні та Європейському Союзі з метою захисту здоров'я людей від будь-яких ризиків забруднення вод. URL : <https://test.org.ua/usefulinfo/food/info/168> (дата звернення: 28.02.2019).

30. Сугак Т.М. Структура та методи державного регулювання ринку питного водопостачання. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Економіка і менеджмент*. 2016. Вип. 15. С. 30–32.