

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-151>

УДК 657

# ОБЛІКОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ РОЗРАХУНКАМИ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ПОСЛУГ В КОМУНАЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

## ACCOUNTING MANAGEMENT OF SETTLEMENT WITH CONSUMERS OF SERVICES IN A MUNICIPAL ENTERPRISE

**Саванчук Тетяна Миколаївна**кандидат економічних наук, доцент,  
Дніпровський державний аграрно-економічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8584-0302>**Дубина Олена Леонідівна**старший викладач,  
Дніпровський державний аграрно-економічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3707-2281>**Белов Дмитро Сергійович**здобувач вищої освіти,  
Дніпровський державний аграрно-економічний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-8481-7809>**Savanchuk Tatiana, Dubyna Olena, Bielov Dmytro**  
Dnipro State Agrarian and Economic University

Стаття присвячена актуальним питанням обліково-аналітичного забезпечення діяльності комунальних підприємств, як важливої складової забезпечення соціально-економічного розвитку територій та якості життя населення. Розглядається роль та значення комунального господарства, проблеми його нестабільного функціонування. Вивчено та проаналізовано особливості діяльності комунальних господарств та відображення її в обліку. Досліджено необхідність та переваги впровадження абонентського обліку з метою систематизації даних. Визначено, що ключовим елементом абонентського обліку є особовий рахунок. Запропоновані основні правила нумерації особових рахунків споживачів послуг з метою полегшення їх використання. Досліджені основні причини виникнення нез'ясованих платежів та розроблено заходи для запобігання їх наявності.

**Ключові слова:** комунальне господарство, абонентський облік, особовий рахунок, базові потреби населення, комунальні послуги, розрахунки зі споживачами, статус особових рахунків, нез'ясований платіж.

The article is devoted to the actual issues of accounting and analytical support for the activities of communal enterprises, as an important component of ensuring the socio-economic development of territories and the quality of life of the population. The purpose of the study is to identify and investigate modern problems of accounting and analytical display of settlements with consumers in utility companies and search for the main areas of its improvement. The relevance of the research topic is explained by the dependence of the social and economic development of settlements on the state of development of the communal economy. It has been established that accounting in communal enterprises is an integral condition for their effective functioning and development. Accounting ensures the systematization, generalization and analysis of information about the economic activity of enterprises, which allows to carry out quality control over the use of resources, assess the financial condition, optimize costs and increase the transparency of the work of utility enterprises. The article examines the role and importance of the communal economy, the problems of its unstable functioning. Peculiarities of the activity of communal enterprises and their reflection in accounting have been studied and analyzed. The necessity and advantages of the introduction of subscriber accounting for the purpose of data systematization have been studied. It was determined that the key element of subscriber accounting is the personal account. The main rules for numbering personal accounts of service consumers are proposed in order to facilitate their use, and the composition of reference information that can be displayed in their composition is investigated. The concept of the financial status of a personal account is

revealed. The main causes of unexplained payments and the consequences they can lead to have been investigated. Measures have been developed to prevent the occurrence of unexplained payments in order to increase financial stability and reduce the risks of conflicts with service consumers. The results of the study allow us to conclude that the proposed measures to improve the accounting support of the activities of utility companies will significantly affect the quality of accounting organization, which will subsequently lead to the stable development of enterprises, improving the quality of services and meeting the needs of the population.

**Keywords:** utilities, subscriber accounting, personal account, basic needs of the population, utility services, settlements with consumers, status of personal accounts, unexplained payment.

**Постановка проблеми.** Соціально-економічний розвиток населеного пункту значною мірою залежить від можливостей і потенціалу комунальних підприємств. Вони забезпечують мешканців послугами з тепло- та водопостачання, комунально-побутового обслуговування, транспорту та інформаційного забезпечення, формуючи основу для комфортного і безпечного життя. Однак, рівень розвитку цієї галузі поки що не повністю відповідає потребам населення та підприємств. Серед ключових проблем комунального господарства – недосконалість управління, низька якість послуг, неефективність їх роботи, недостатнє фінансове забезпечення та інші фактори, які суттєво впливають на якість життя населення як на місцевому, так і на загальнодержавному рівні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значний внесок у формування та розвиток питань облікового забезпечення діяльності комунальних підприємств зробили такі науковці, як Глухова В. І., Жулин О. В., Загірняк Д. М., Зеленюк-Джунь Л. В., Кравченко Х. В., Прохоров Б., Сарапіна О. А., Терьошина І. М., чії роботи присвячені дослідженню особливостей бухгалтерського обліку в комунальному господарстві, удосконаленню методик обліку витрат і доходів, а також розробці моделей обліку для підвищення ефективності діяльності комунальних підприємств.

Наукові розробки зазначених авторів охоплюють питання адаптації сучасних облікових підходів до специфіки роботи комунальних підприємств, формування прозорості звітності, що відповідає вимогам зацікавлених сторін, та впровадження інноваційних рішень у сфері управління фінансовими ресурсами. Їхній внесок сприяє створенню облікової інформації, яка стає основою для ефективного управління, аналізу та прийняття стратегічних рішень у сфері комунального господарства.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Мета дослідження полягає у виявленні та аналізі сучасних проблем облікового відображення розрахунків зі споживачами в

комунальних підприємствах та пошук основних напрямів його вдосконалення.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Комунальне господарство, як уже відмічалось, відіграє ключову роль у забезпеченні соціально-економічного розвитку територій, оскільки безпосередньо впливає на якість життя населення (рис. 1).

Автори Загірняк Д. М., Глухова В. І., Кравченко Х. В. вважають, що у комунальному господарстві накопичено низку серйозних проблем, що ставлять під загрозу його стабільне функціонування. Серед найбільш актуальних викликів варто відзначити збитковість багатьох підприємств, відсутність прозорості в їхній діяльності, а також недостатність системних перетворень, що ускладнює розвиток цієї сфери. Крім того, низький фінансовий стан комунальних підприємств, зношеність основних засобів та відсутність ефективного управління ресурсами з боку місцевої влади сприяють погіршенню ситуації. Інші важливі проблеми включають недофінансування галузі, наявність корупційних ризиків і неефективне використання фінансових ресурсів, що негативно позначається на якості наданих послуг та здатності забезпечити потреби населення в житлово-комунальних послугах [2].

Головною причиною низької ефективності комунальних підприємств на думку Сарапіної О. А., Стефанович Н. Я., Пінчук Т. А. та Шрам Т. В. є тарифні обмеження та низька ділова активність (недостатній рівень доходів порівняно з ресурсами, задіяними для отримання такого доходу), невідповідність понесених витрат з можливими обсягами доходів, неефективне управління активами [6].

Діяльність комунальних підприємств має свої особливості, зумовлені умовами договорів із ресурсозабезпечуючими організаціями, споживачами послуг, а також законодавчими вимогами, що визначають специфіку розрахунків у цій сфері. У комунальних підприємствах інформаційні системи застосовуються не лише для взаємодії з населенням, але й для ведення бухгалтерського, управлінського



**Рис. 1. Роль комунального господарства у забезпеченні соціально-економічного розвитку**

*Джерело: сформовано авторами*

та податкового обліку. Ці завдання є загальними і не мають суттєвих відмінностей від аналогічних процесів в інших підприємствах.

Водночас, на нашу думку, основна увага має приділятися питанням забезпечення розрахунків з мешканцями, обліку споживання ресурсів, виставлення рахунків, контролю оплати тощо. Удосконалення облікового процесу в сфері комунальних послуг, в свою чергу, сприятиме підвищенню ефективності управління та якості послуг у житлово-комунальній сфері.

Терьошина І. М. акцентує увагу на тому, що: «Основною перевагою впровадження інформаційної системи ..... є підвищення рівня оплати для споживачів послуг. Зменшується основна заборгованість населення, яка є основним бичем для постачальників послуг» [7].

Ведення абонентського обліку в комунальних підприємствах вважаємо запорукою ефективності управління, прозорості розра-

хунків і задоволення потреб споживачів. Абонентський облік дозволяє систематизувати дані про споживачів, обсяги спожитих послуг, тарифи та здійснені оплати. Це сприяє оперативному контролю за своєчасністю платежів, виявленню заборгованостей і недопущенню фінансових втрат.

Крім того, абонентський облік дозволяє:

- формувати точну інформацію для розрахунків із споживачами (покупцями послуг), що підвищує довіру до підприємства;
- забезпечувати обґрунтованість виставлення рахунків та уникати конфліктних ситуацій із клієнтами;
- спростувати процеси планування обсягів надання послуг і розподілу ресурсів;
- підтримувати актуальність даних для звітності перед державними органами, інвесторами та іншими зацікавленими сторонами.

У сучасних умовах ведення абонентського обліку за допомогою автоматизованих систем також сприяє підвищенню точності даних,

зниженню адміністративних витрат і підвищенню якості обслуговування споживачів. Це робить абонентський облік важливим інструментом для забезпечення стабільної роботи комунальних підприємств і їхнього розвитку.

Одним з ключових елементів абонентського обліку є особовий рахунок, який поєднує в собі всю інформацію про абонента, знеособлює абонента та виступає його ідентифікатором. Особовому рахунку обов'язково присвоюється номер, за яким здійснюється пошук інформації в бухгалтерських записах та документах. Номер особового рахунку не є персональними даними, на відміну від таких відомостей, як прізвище, ім'я та по батькові. Це робить його зручним інструментом для обміну інформацією між організаціями, які взаємодіють у процесі роботи з абонентами.

Користування номерами особових рахунків може бути спрощено за рахунок використання наступних основних правил, наведених на рисунку 2.

Особові рахунки можуть мати активний або деактивований статус:

- активний особовий рахунок використовується для обліку та виставлення рахунків на оплату;

- деактивований статус присвоюється у випадках, коли більше не потрібно проводити нарахування у випадках об'єднання двох квартир в одну або припинення обслуговування певного будинку керуючою компанією.

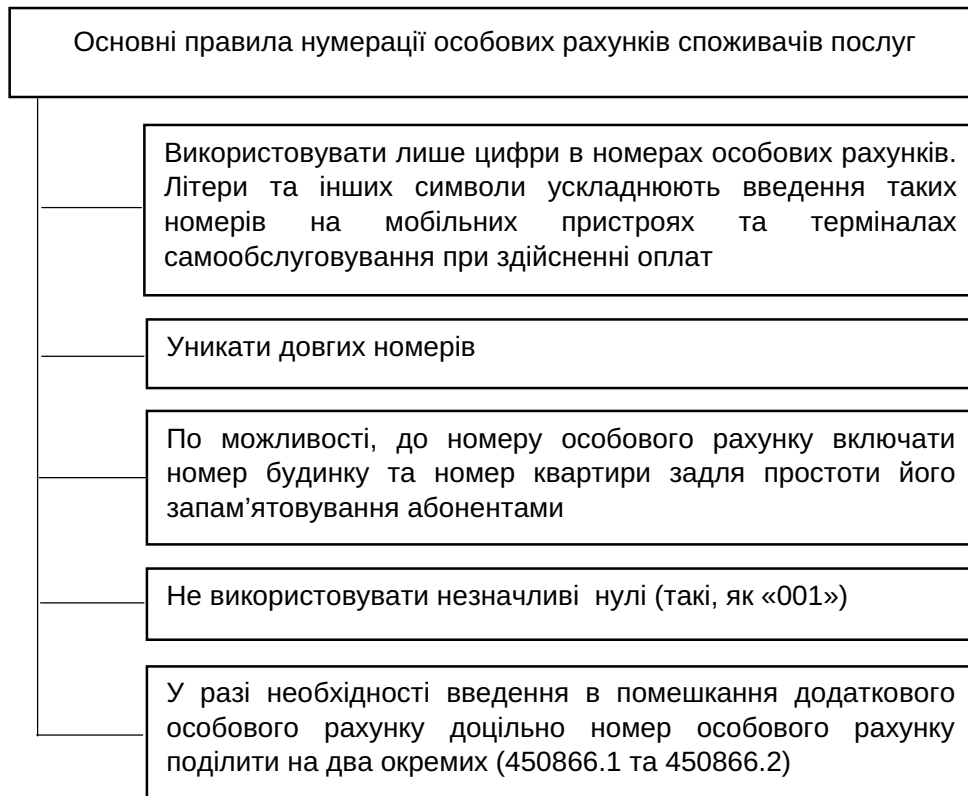
Особливістю використання деактивованих рахунків є те, що хоча вони й не використовуються для подальших нарахувань, проте залишаються частиною загального обліку підприємства, оскільки в попередніх періодах по них здійснювався облік і видалити таку інформацію неможливо – її необхідно зберігати щонайменше три роки. Крім того, деактивовані рахунки можуть мати заборгованість, і комунальне підприємство має право приймати платежі для її погашення.

До особового рахунку може бути включена наступна довідкова інформація (рис. 3).

Фінансовий стан особового рахунку характеризує його баланс:

- сума виставлених рахунків перевищує суму здійснених оплат, отже баланс є від'ємним і свідчить про заборгованість за особовим рахунком.

- сума виставлених рахунків дорівнює сумі оплат, баланс є нульовим, що означає відсутність заборгованості або переоплат.



**Рис. 2. Основні правила нумерації особових рахунків споживачів комунальних послуг**

*Джерело: сформовано авторами на основі [4]*



**Рис. 3. Довідкова інформація особового рахунка**

*Джерело: сформовано авторами на основі [4]*

– сума оплат перевищує суму виставлених рахунків, що є показником позитивного балансу, тобто переплати.

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» будь-яка інформація, пов'язана з особовим рахунком, не є публічною і підлягає захисту. Її розголошення заборонено. Цей закон також визначає відповідальність за недотримання вимог щодо поводження з персональними даними. Тому вважаємо за необхідне збирати з абонентів та зберігати лише ту інформацію, в якій є потреба.

Однією із важливих проблем, що може виникнути в комунальному підприємстві під час отримання від абонентів плати за послуги, є нез'ясований платіж, який являє собою грошовий переказ, отриманий на рахунок підприємства, але не ідентифікований за призначенням або платником. Це платіж, інформація про

який не дозволяє автоматично чи вручну віднести його до конкретного особового рахунку чи іншого виду зобов'язань.

Основними причинами виникнення нез'ясованих платежів є відсутність або некоректність реквізитів, помилки у призначенні платежу, невідповідність сплачених сум виставленим рахункам, помилки при обробці платежів в банківській системі або на стороні програмного забезпечення підприємства. Нез'ясовані платежі підлягають обов'язковому обліку. До моменту уточнення необхідно здійснювати їх групування на тимчасовому транзитному рахунок підприємства, а після перевірки даних або звернення абонента, тобто ідентифікації платежу, зараховувати на відповідний особовий рахунок.

Наслідками нез'ясованих платежів можуть бути:

– затримки в зарахуванні коштів, коли підприємство не може віднести отриману плату до відповідного рахунку;

– незадоволеність клієнтів, оскільки вони вважають борги погашеними, але їхні платежі залишаються нез'ясованими;

– вплив на фінансовий облік при складанні показників фінансової звітності підприємства.

Для запобігання наявності нез'ясованих платежів пропонуємо впровадити на підприємстві наступні заходи:

– надання своєчасних чітких інструкцій – роз'яснень платникам щодо заповнення реквізитів;

– перехід на автоматизацію процесів обробки платежів;

– моніторинг і контроль за правильністю обробки платежів;

– проведення оперативної роботи з банками та платниками для уточнення незрозумілих транзакцій.

Це дозволить ефективно управляти нез'ясованими платежами як важливим елементом функціонування комунальних підприємств, а також сприятиме фінансовій ста-

більності та зменшенню ризиків конфліктів із споживачами послуг.

**Висновки.** Ведення обліку в комунальних господарствах є невід'ємною умовою їх ефективного функціонування та розвитку. Облік забезпечує систематизацію, узагальнення та аналіз інформації про господарську діяльність підприємств, що дозволяє здійснювати якісний контроль за використанням ресурсів, оцінювати фінансовий стан, оптимізувати витрати та підвищувати прозорість роботи.

Крім того, облік відіграє ключову роль у забезпеченні дотримання вимог законодавства, формуванні достовірної звітності та прийнятті обґрунтованих управлінських рішень. У комунальній сфері, де часто стикаються з фінансовими труднощами, високим рівнем зносу основних засобів та необхідністю залучення інвестицій, ведення обліку сприяє плануванню, прогнозуванню та підвищенню довіри з боку громади, інвесторів і державних органів. Якісно організований облік в комунальних господарствах є основою для стабільного розвитку підприємств, підвищення якості послуг і задоволення потреб населення.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Жулин О. В., Зеленюк-Джунь Л. В. Управління фінансовими ресурсами комунальних підприємств і перспективи їх розвитку. *Бізнес-інформ*, № 7, 2020. URL: [https://www.business-inform.net/article/?year=2020&abstract=2020\\_7\\_0\\_174\\_180](https://www.business-inform.net/article/?year=2020&abstract=2020_7_0_174_180) (дата звернення: 26.11.2024 )
2. Загірняк Д. М., Глухова В. І., Кравченко Х. В. Діяльність комунальних підприємств і їх фінансове забезпечення в умовах децентралізації. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1\\_2021/14.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2021/14.pdf) (дата звернення: 23.11.2024 )
3. Облік оплат абонентів. URL: <https://miydimonline.com.ua/blog/oblik-oplat-abonentiv> (дата звернення: 26.11.2024 )
4. Основи абонентського обліку: особові рахунки. URL: <https://miydimonline.com.ua/blog/osnovy-osobovirakhunku> (дата звернення: 26.11.2024 )
5. Прохоров Б. Як подолати неефективність комунальних підприємств? Центр економічної стратегії. URL: <https://ces.org.ua/municipal-enterprise-ownership-presentation> (дата звернення: 25.11.2024 )
6. Сарапіна О. А., Стефанович Н. Я., Пінчук Т. А., Шрам Т. В. Аналіз діяльності комунальних підприємств та підходи до їх класифікації // *Вісник ХНТУ* № 2(85), 2023 р. С. 228–234. URL: [https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk\\_kntu/article/view/271/262](https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk_kntu/article/view/271/262)(дата звернення: 25.11.2024 )
7. Терьошина І.М. Особливості обліку розрахунків за житловокомунальні послуги з населенням. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/233567921.pdf> (дата звернення: 25.11.2024 )

#### REFERENCES:

1. Zhulyn O. V., Zeleniuk-Dzhun L. V. (2020) Upravlinnia finansovymy resursamy komunalnykh pidpriemstv i perspektvy yikh rozvytku [Management of financial resources of municipal enterprises and prospects for their development]. *Biznes-inform - Business news*, vol.7. Available at: [https://www.business-inform.net/article/?year=2020&abstract=2020\\_7\\_0\\_174\\_180](https://www.business-inform.net/article/?year=2020&abstract=2020_7_0_174_180) (accessed November 26, 2024)
2. Zahirniak D. M., Hlukhova V. I., Kravchenko Kh. V. Diialnist komunalnykh pidpriemstv i yikh finansove zabezpechennia v umovakh detsentralizatsii [Activities of municipal enterprises and their financial support in the context

of decentralization]. Available at: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1\\_2021/14.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2021/14.pdf) (accessed November 23, 2024)

3. Oblik oplat abonentiv [Accounting for subscriber payments]. Available at: <https://miydimonline.com.ua/blog/oblik-oplat-abonentiv> (accessed November 26, 2024)

4. Osnovy abonentskoho obliku: osobovi rakhunky [Basics of subscriber accounting: personal accounts]. Available at: <https://miydimonline.com.ua/blog/osnovy-osobovi-rakhunky> (accessed November 26, 2024)

5. Prokhorov B. Yak podolaty neefektyvnist komunalnykh pidpriemstv? [How to overcome the inefficiency of communal enterprises?]. Tsentр ekonomichnoi stratehii - Center for Economic Strategy. Available at: <https://ces.org.ua/municipal-enterprise-ownership-presentation> (accessed November 25, 2024)

6. Sarapina O. A., Stefanovych N. Ya., Pinchuk T. A., Shram T. V. (2023) Analiz diialnosti komunalnykh pidpriemstv ta pidkhody do yikh klasyfikatsii [Analysis of the activities of municipal enterprises and approaches to their classification]. *Visnyk KhNTU – Bulletin of KhNTU*, vol. 2(85), pp. 228–234. Available at: [https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk\\_kntu/article/view/271/262](https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk_kntu/article/view/271/262) (accessed November 25, 2024)

7. Teroshyna I.M. Osoblyvosti obliku rozrakhunkiv za zhytlovokomunalni posluhy z naselenniam [Features of accounting for payments for housing and communal services with the population]. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/233567921.pdf> (accessed November 25, 2024)