

Центральноукраїнський національний технічний університет
(повне найменування закладу вищої освіти)

Економічний факультет
(повне найменування інституту, назва факультету (відділення))

Кафедра «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»
(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

Допущена до захисту:
Завідувач кафедри економіки,
менеджменту та комерційної
діяльності, канд. екон. наук, доцент
_____ Тетяна РЯБОВОЛИК
«16» червня 2026 р.
(протокол засідання кафедри ЕМ та КД
№10 від «16» червня 2026 р.)

Кваліфікаційна робота **за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти**

на тему: **«Удосконалення системи обслуговування споживачів
як чинник підвищення ефективності діяльності
підприємства енергетичного сектору економіки»**

Виконав(ла): здобувач вищої освіти
IV курсу, групи МЕ-23мб
спеціальності 073 «Менеджмент»
(назва ОПП)

Колосовська Аліна Валентинівна
(прізвище, ініціали, підпис)

Керівник докт. педагог. наук, професор
Чередніченко Н.Ю.
(наук.ст., вч.звання, прізвище, ініціали, підпис)

Рецензент д.е.н., професор, Сибірцев В.В.
(прізвище, ініціали, посада)

м. Кропивницький – 2026 рік

ЗМІСТ	Стор.
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЕНЕРГЕТИЧНОМУ СЕКТОРІ	7
1.1. Теоретичні засади формування системи обслуговування споживачів у діяльності підприємств енергетичного сектору	7
1.2. Особливості обслуговування споживачів у підприємствах електроенергетики	12
1.3. Методичні підходи до оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПРАТ «КІРОВОГРАДОБЛЕНЕРГО»	22
2.1. Характеристика діяльності ПрАТ «Кіровоградобленерго» в сучасних умовах господарювання	22
2.2. Аналіз основних фінансово-економічних показників діяльності підприємства	25
2.3. Оцінка ефективності системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго»	33
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА	40
3.1. Удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами в умовах воєнного стану	40
3.2. Заходи підвищення ефективності системи обслуговування споживачів	43
ВИСНОВКИ	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50
ДОДАТКИ	54

ВСТУП

Сфера енергетичних послуг належить до тих сегментів економіки, де взаємодія зі споживачами має системний і безперервний характер. Особливості таких послуг формують підвищені вимоги до організації процесів обслуговування, зокрема щодо своєчасності реагування, доступності інформації та зручності комунікації. За цих умов система обслуговування споживачів розглядається як складова, що визначає не лише якість наданих послуг, а й загальні результати діяльності підприємств.

Зміна підходів до взаємодії зі споживачами, поширення цифрових технологій та зростання ролі інформаційної складової у наданні послуг обумовлюють необхідність переосмислення традиційних підходів до організації обслуговування. Увага зміщується від виконання окремих операцій до побудови цілісної системи, орієнтованої на ефективність процесів і потреби споживачів.

У цьому контексті актуальним є дослідження питань формування та розвитку системи обслуговування споживачів як чинника підвищення ефективності діяльності підприємств енергетичного сектору.

Проблематика формування та розвитку системи обслуговування споживачів, а також підвищення ефективності діяльності підприємств активно досліджується у працях зарубіжних і вітчизняних науковців. Зокрема, питання стратегічного управління та ефективності діяльності підприємств розкрито у роботах І. Ансоффа, М. Портера, П. Друкера. Концептуальні підходи до управління взаємовідносинами зі споживачами, забезпечення якості послуг і формування клієнтоорієнтованості висвітлено у працях Ф. Котлера, К. Гренроса, В. Зейтамл та М. Бітнер. Серед вітчизняних науковців вагомий внесок у дослідження проблем ефективності діяльності підприємств, розвитку сфери послуг і управління взаємодією зі споживачами зробили В. Геець, О. Амоша, С. Ілляшенко, Н. Краснокутська та інших.

Наявність значної кількості наукових напрацювань свідчить про ґрунтовне опрацювання окремих аспектів досліджуваної проблематики, водночас питання розвитку системи обслуговування споживачів у підприємствах енергетичного сектору потребують подальшого дослідження з урахуванням сучасних умов функціонування.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних засад і практичних аспектів функціонування системи обслуговування споживачів та обґрунтування напрямів її розвитку як чинника підвищення ефективності діяльності підприємств енергетичного сектору.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання: розкрити зміст та складові системи обслуговування споживачів; охарактеризувати особливості обслуговування споживачів у сфері електроенергетики; дослідити підходи до оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів; проаналізувати організаційно-економічні умови діяльності підприємства; здійснити оцінку фінансово-економічного стану підприємства; проаналізувати систему обслуговування споживачів підприємства; розробити пропозиції щодо розвитку системи обслуговування споживачів тощо.

Об'єктом дослідження є процеси обслуговування споживачів у діяльності підприємств енергетичного сектору.

Предметом дослідження є теоретичні та прикладні аспекти формування і розвитку системи обслуговування споживачів як чинника підвищення ефективності діяльності підприємства.

У процесі виконання роботи використано сукупність загальнонаукових і спеціальних методів дослідження, зокрема:

узагальнення і систематизації – для дослідження теоретичних положень;

аналізу і синтезу – для оцінювання діяльності підприємства;

порівняння – для виявлення динаміки показників;

графічний метод – для наочного подання результатів;

розрахунково-аналітичний – для обґрунтування ефективності запропонованих рішень.

Отримані у роботі результати мають прикладний характер і можуть бути використані для вдосконалення процесів обслуговування споживачів на підприємствах енергетичного сектору. Запропоновані рішення орієнтовані на підвищення якості взаємодії зі споживачами, спрощення процедур обслуговування та підвищення оперативності реагування на їх звернення.

Розроблені підходи можуть бути застосовані під час прийняття управлінських рішень, спрямованих на розвиток системи обслуговування споживачів, зокрема в частині впровадження сучасних сервісних інструментів та удосконалення організації роботи з клієнтами.

Окремі положення дослідження доцільно використовувати у навчальному процесі при вивченні дисциплін, пов'язаних з управлінням діяльністю підприємств та організацією сфери послуг.

Робота виконана за чіткою структурою, що охоплює вступ, три змістовні розділи, висновки, перелік використаних джерел та додатки. Загальний обсяг дослідження становить 53 сторінки, з яких 49 основного тексту. Для наочності та обґрунтування результатів використано 13 таблиць і 11 рисунків.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ЕНЕРГЕТИЧНОМУ СЕКТОРІ

1.1. Формування системи обслуговування споживачів у діяльності підприємств

Ефективність діяльності підприємств значною мірою визначається не лише результатами виробничих або операційних процесів, а й рівнем організації взаємодії зі споживачами. У цьому контексті обслуговування споживачів набуває ознак системного процесу, який охоплює всі етапи взаємодії – від надання інформації до вирішення поточних питань, пов'язаних із використанням продукції або послуг.

У сучасних умовах обслуговування споживачів розглядається як складова діяльності підприємства, що безпосередньо впливає на його результати. Налагоджена система обслуговування забезпечує своєчасність виконання операцій, підвищує зручність взаємодії та сприяє оптимізації внутрішніх процесів. Водночас відсутність чіткої організації обслуговування призводить до збільшення витрат часу, ускладнення комунікації та зниження загальної ефективності діяльності.

Система обслуговування споживачів формується як сукупність взаємопов'язаних елементів, що забезпечують організацію та реалізацію процесів взаємодії підприємства зі споживачами. До її складу належать організаційні рішення, інформаційні потоки, канали комунікації, персонал та регламентовані процедури обслуговування. Взаємодія цих елементів визначає рівень якості обслуговування та здатність підприємства оперативно реагувати на потреби споживачів [1].

Формування системи обслуговування споживачів передбачає послідовне визначення її структури, вибір каналів взаємодії, встановлення стандартів обслуговування та впровадження механізмів контролю якості. Важливу роль у цьому процесі відіграє врахування потреб споживачів,

особливостей діяльності підприємства та наявних ресурсних можливостей.

Фактори, що впливають на формування системи обслуговування споживачів, доцільно класифікувати за різними ознаками залежно від характеру їх впливу та умов функціонування підприємства. Одним із найбільш поширених підходів є класифікація факторів за джерелом виникнення, відповідно до якої виділяють внутрішні та зовнішні фактори (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Класифікація факторів системи обслуговування споживачів за джерелом виникнення

ГРУПА ФАКТОРІВ	ХАРАКТЕРИСТИКА ВПЛИВУ
ВНУТРІШНІ ФАКТОРИ	
Організаційна структура підприємства	Визначає розподіл функцій, відповідальність та координацію процесів обслуговування
Кваліфікація персоналу	Впливає на якість взаємодії зі споживачами та ефективність обробки звернень
Рівень технічного забезпечення	Забезпечує можливість автоматизації процесів та використання сучасних каналів обслуговування
Інформаційні ресурси	Сприяють оперативності обслуговування та доступності необхідної інформації
Фінансові можливості	Визначають рівень розвитку системи обслуговування та можливість її модернізації
ЗОВНІШНІ ФАКТОРИ	
Вимоги споживачів	Формують очікування щодо якості, швидкості та зручності обслуговування
Рівень конкуренції	Стимулює підвищення якості сервісу та впровадження нових рішень
Розвиток технологій	Визначає можливість використання цифрових каналів обслуговування
Нормативно-правове регулювання	Встановлює правила та стандарти взаємодії зі споживачами
Загальні умови господарювання	Впливають на організацію діяльності підприємств та адаптацію системи обслуговування

Джерело: систематизовано на основі наукових джерел [8]

Внутрішні фактори формуються у межах підприємства та визначаються особливостями його організації, ресурсного забезпечення і управління процесами обслуговування. До них належать організаційна структура, рівень кваліфікації персоналу, технічне та інформаційне забезпечення, а також фінансові можливості підприємства.

Зовнішні фактори обумовлені впливом зовнішнього середовища функціонування підприємства і не підлягають прямому контролю з його боку, охоплюють вимоги споживачів, рівень конкуренції, розвиток технологій, нормативно-правове регулювання та загальні умови

господарювання.

Поряд із класифікацією факторів за джерелом виникнення, у науковій літературі застосовуються й інші підходи до їх групування, що дозволяють більш детально охарактеризувати умови формування системи обслуговування споживачів. Зокрема, доцільним є їх розподіл за характером впливу на організацію процесів обслуговування (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Систематизація факторів впливу на формування системи обслуговування споживачів

Джерело: узагальнено на основі наукових джерел [8;24]

Представлена на рис. 1.1 класифікація факторів дозволяє оцінити умови формування системи обслуговування споживачів з практичної точки зору та визначити ключові напрями управлінського впливу. Зокрема, поділ факторів за рівнем керованості має важливе значення для прийняття управлінських рішень, оскільки дає змогу виокремити ті складові, на які підприємство може впливати безпосередньо, та ті, що потребують адаптації до зовнішніх умов.

У практичній діяльності підприємств найбільшу увагу доцільно приділяти керованим факторам, зокрема організації процесів обслуговування, рівню підготовки персоналу та вибору каналів взаємодії зі споживачами. Саме ці елементи можуть бути оперативно змінені або вдосконалені з метою підвищення якості обслуговування. Водночас частково керовані та некеровані фактори, такі як ринкові умови чи нормативне регулювання, формують обмеження, які необхідно враховувати при розробці відповідних рішень.

Класифікація за характером впливу дає змогу визначити пріоритетні напрями вдосконалення системи обслуговування. Так, технологічні фактори на практиці пов'язані з впровадженням цифрових сервісів, автоматизацією обробки звернень і використанням інформаційних систем. Організаційні фактори передбачають оптимізацію внутрішніх процесів, а соціальні – підвищення якості взаємодії персоналу зі споживачами.

Поділ факторів за сферою та напрямом впливу дозволяє підприємству не лише оцінити поточний стан системи обслуговування, а й визначити потенційні ризики та можливості її розвитку. Зокрема, фактори, що обмежують ефективність, потребують мінімізації їх негативного впливу, тоді як фактори розвитку можуть бути використані як основа для впровадження нових рішень.

Отже, запропонована класифікація має прикладне значення, оскільки забезпечує основу для обґрунтування управлінських рішень щодо формування та розвитку системи обслуговування споживачів.

Урахування впливу наведених факторів є основою для формування системи обслуговування споживачів, що передбачає послідовну реалізацію відповідних етапів та дозволяє забезпечити узгодженість елементів системи та підвищити ефективність її функціонування (рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Процес формування системи обслуговування споживачів на підприємстві

Джерело: узагальнено автором на основі [1;8]

На практиці формування системи обслуговування споживачів на підприємстві відбувається саме за поетапним принципом, що зумовлено необхідністю узгодження потреб споживачів із внутрішніми можливостями

підприємства. Початковим етапом виступає аналіз потреб споживачів, оскільки без розуміння їхніх очікувань неможливо визначити ефективні форми та способи обслуговування.

Подальше визначення цілей обслуговування пов'язане з необхідністю встановлення конкретних орієнтирів діяльності, зокрема щодо якості, швидкості реагування та доступності послуг. На основі цього здійснюється вибір каналів обслуговування, що на практиці залежить від ресурсних можливостей підприємства та рівня розвитку технологій.

Організація процесів обслуговування передбачає розподіл функцій між структурними підрозділами, регламентацію процедур взаємодії зі споживачами та визначення відповідальних осіб. Саме на цьому етапі формується основа функціонування системи обслуговування.

Встановлення стандартів якості є необхідним для забезпечення єдиного підходу до обслуговування та контролю за виконанням відповідних операцій. На завершальному етапі здійснюється контроль і оцінювання результатів, що дозволяє виявити недоліки у функціонуванні системи та своєчасно їх усунути.

Як бачимо, поетапний характер формування системи обслуговування споживачів обумовлений потребою забезпечення її цілісності, узгодженості та адаптації до змін умов діяльності підприємства. З огляду на це доцільним є розгляд специфічних особливостей організації обслуговування споживачів у підприємствах електроенергетики, які визначаються характером послуг та умовами функціонування галузі. Критичною особливістю діяльності підприємств електроенергетики є необхідність забезпечення безперервності надання послуг, оперативного реагування на звернення споживачів та підтримання належного рівня якості електропостачання. Крім того, трансформація енергетичного ринку та впровадження цифрових технологій зумовлюють потребу удосконалення системи комунікації зі споживачами, розвитку дистанційних сервісів і підвищення рівня клієнтоорієнтованості підприємств.

1.2. Особливості обслуговування споживачів у підприємствах електроенергетики

Організація обслуговування споживачів у підприємствах електроенергетики має низку особливостей, що визначаються характером наданих послуг та умовами функціонування галузі. Специфіка електроенергетичних послуг формує підвищені вимоги до якості обслуговування, оперативності реагування та безперервності взаємодії зі споживачами [21]. У зв'язку з цим доцільним є розгляд ключових характеристик таких послуг, які безпосередньо впливають на організацію обслуговування (рис. 1.3).

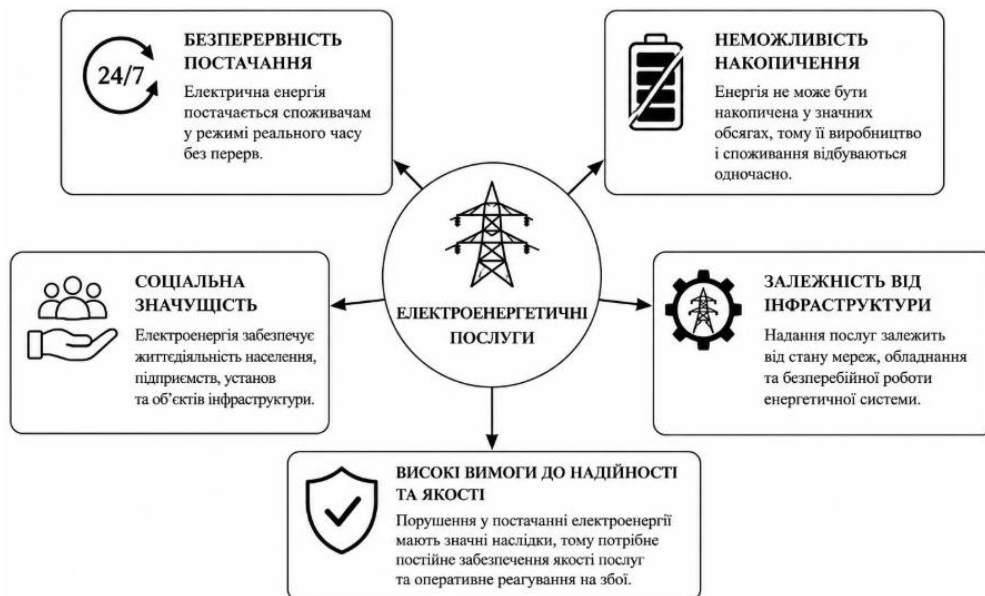


Рисунок 1.3 – Основні особливості електроенергетичних послуг

Джерело: згенеровано автором із використанням ШІ (Google Gemini 2.5 Pro, 04.03.2026) за [11]

Однією з основних особливостей електроенергетичних послуг є безперервність їх надання. Електрична енергія постачається споживачам у режимі реального часу, що обумовлює необхідність постійного функціонування системи обслуговування та забезпечення швидкого реагування на будь-які збої або звернення.

Іншою важливою характеристикою є неможливість накопичення електричної енергії у значних обсягах, що зумовлює тісний взаємозв'язок

між виробництвом, передачею та споживанням. Вказане впливає на організацію обслуговування, оскільки будь-які порушення у процесі постачання потребують негайного реагування з боку підприємства. Крім того, електроенергетичні послуги мають виражений соціальний характер, оскільки забезпечують функціонування житлового сектору, підприємств та установ. У зв'язку з цим зростає відповідальність підприємств за якість обслуговування споживачів та дотримання встановлених стандартів.

Зазначені особливості визначають специфіку організації обслуговування споживачів у підприємствах електроенергетики та формують основу для подальшого розгляду процесів взаємодії зі споживачами.

Специфіку взаємодії підприємств електроенергетики зі споживачами доцільно розглядати через сукупність ключових характеристик. Насамперед така взаємодія має масовий характер, що зумовлено значною кількістю споживачів і необхідністю одночасного обслуговування великого обсягу звернень.

Важливою особливістю є різноманітність категорій споживачів, серед яких виділяють населення, суб'єктів господарювання та бюджетні установи, що потребує диференційованого підходу до організації обслуговування. Окремої уваги потребує необхідність оперативного реагування на звернення, особливо у випадках порушення постачання електричної енергії, що обумовлює потребу у чітко налагоджених процедурах взаємодії [11;22].

Взаємодія зі споживачами здійснюється через різні канали комунікації, включаючи традиційні та електронні засоби, що забезпечує доступність і зручність обслуговування. Крім того, ефективність взаємодії значною мірою залежить від координації роботи структурних підрозділів підприємства, що забезпечує узгодженість дій та своєчасність обробки звернень споживачів.

Специфіка взаємодії підприємств електроенергетики зі споживачами проявляється через такі ключові характеристики:

- масовий характер обслуговування;
- різноманітність категорій споживачів;

- необхідність оперативного реагування на звернення;
- використання різних каналів комунікації;
- потреба у координації дій структурних підрозділів.

Ефективність взаємодії підприємств електроенергетики зі споживачами значною мірою залежить від організації процесів обслуговування, які забезпечують узгодженість дій, своєчасність виконання операцій та якість надання послуг. З огляду на різноманітність категорій споживачів, доцільним є їх групування за основними ознаками, що дозволяє врахувати специфіку їх потреб у процесі організації обслуговування (табл. 1.2).

Таблиця 1.2 – Характеристика груп споживачів електроенергетичних послуг

Група споживачів	Характеристика	Потреби	Особливості обслуговування
<i>Населення</i>	Фізичні особи, що використовують електроенергію для побутових потреб	Доступність, простота отримання послуг, швидке реагування	Орієнтація на зручні канали обслуговування, оперативна обробка звернень, доступ до онлайн-сервісів
<i>Суб'єкти господарювання</i>	Підприємства та організації, що використовують електроенергію у виробничих цілях	Безперебійність постачання, швидке вирішення технічних питань, гнучкість	Індивідуальний підхід, технічна підтримка, підвищена швидкість реагування
<i>Бюджетні установи</i>	Державні та комунальні організації	Стабільність, прозорість розрахунків, дотримання нормативів	Чітке дотримання регламентів, контроль виконання процедур, формалізована взаємодія
<i>Великі промислові споживачі</i>	Великі підприємства з високими обсягами споживання електроенергії	Надійність постачання, безперервність, оперативне вирішення аварійних ситуацій	Персоналізоване обслуговування, технічний супровід, пріоритетне реагування на звернення

Джерело: сформовано на основі наукових джерел [16-17;18-19]

У сучасних умовах підприємства електроенергетики використовують як традиційні, так і сучасні канали обслуговування споживачів (рис. 1.4). Поєднання різних каналів обслуговування забезпечує можливість вибору найбільш зручного способу взаємодії для споживача та сприяє підвищенню ефективності системи обслуговування в цілому.

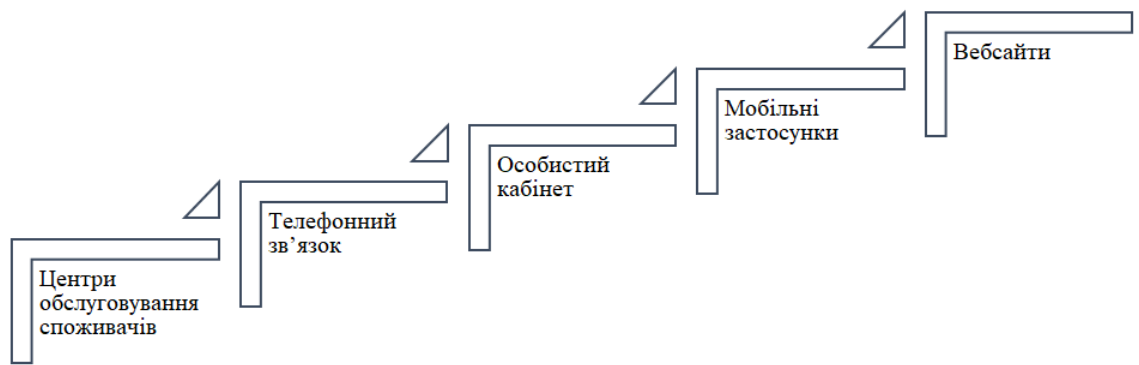


Рисунок 1.4 – Систематизація каналів обслуговування споживачів

Джерело: сформовано на основі наукових джерел [16-17;18-19]

Як видно з рис. 1.4, у підприємствах електроенергетики використовується сукупність різних каналів обслуговування споживачів, кожен із яких виконує окрему функцію у процесі взаємодії.

Центри обслуговування споживачів забезпечують безпосередню взаємодію зі споживачами та використовуються переважно для вирішення складних або індивідуальних питань, що потребують особистої присутності. На практиці саме через такі центри здійснюється укладання договорів, подання заяв та отримання консультацій з питань, які не можуть бути вирішені дистанційно.

Телефонний зв'язок, зокрема через контакт-центри, дозволяє оперативно надавати консультації та приймати звернення споживачів. У практичній діяльності цей канал використовується для швидкого інформування, реєстрації звернень та отримання довідкової інформації, проте може бути обмежений через перевантаження ліній у періоди підвищеного навантаження.

Особисті кабінети споживачів забезпечують можливість дистанційного доступу до послуг, зокрема перегляду нарахувань, передачі показників лічильників та подання звернень. На практиці їх використання дозволяє значно скоротити час обслуговування та зменшити кількість особистих звернень до підприємства.

Мобільні застосунки є сучасним інструментом взаємодії, який забезпечує доступ до послуг у будь-який час, що дозволяють отримувати інформацію, здійснювати платежі та контролювати споживання електроенергії, що підвищує зручність обслуговування для споживачів.

Офіційні веб-сайти підприємств виконують інформаційну функцію та забезпечують доступ до основних сервісів. Через вебресурси споживачі можуть отримувати актуальну інформацію, ознайомлюватися з умовами обслуговування та користуватися окремими електронними послугами.

Таким чином, кожен канал обслуговування виконує специфічну роль у процесі взаємодії зі споживачами, а їх комплексне використання дозволяє забезпечити доступність послуг, підвищити оперативність обслуговування та оптимізувати навантаження на підприємство.

Незважаючи на розвиток систем обслуговування та впровадження сучасних каналів взаємодії, у діяльності підприємств електроенергетики зберігається ряд проблем, що впливають на якість обслуговування споживачів. Зазначені проблеми знижують ефективність системи обслуговування та потребують подальшого вдосконалення організаційних і технологічних рішень.

Основні проблеми обслуговування споживачів у підприємствах електроенергетики включають:

- перевантаження каналів обслуговування;
- затримки у розгляді звернень споживачів;
- недостатню оперативність реагування на аварійні ситуації;
- обмежений рівень цифровізації окремих процесів;
- складність координації між структурними підрозділами;
- недостатню гнучкість у взаємодії зі споживачами;
- невідповідність окремих сервісів сучасним вимогам споживачів.

Отже, організація обслуговування споживачів у підприємствах електроенергетики має ряд специфічних особливостей, що визначаються

характером послуг, умовами функціонування галузі та вимогами до якості взаємодії зі споживачами. Наявність окреслених проблем обумовлює необхідність їх врахування при формуванні та розвитку системи обслуговування та доцільність розгляду методичних підходів до оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів.

1.3. Методичні підходи до оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів

Оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів є важливим елементом управління діяльністю підприємства, оскільки дозволяє визначити рівень якості взаємодії зі споживачами, виявити проблемні аспекти та обґрунтувати напрями її вдосконалення.

В умовах зростання вимог до якості обслуговування та розвитку сучасних каналів взаємодії особливого значення набуває використання відповідних методичних підходів, які забезпечують об'єктивну оцінку результатів функціонування системи обслуговування.

Оцінювання ефективності передбачає використання сукупності показників, що характеризують різні аспекти обслуговування, зокрема оперативність, доступність, якість взаємодії та рівень задоволеності споживачів. Методики дозволяють комплексно підходити до аналізу системи обслуговування та враховувати як кількісні, так і якісні параметри її функціонування [4].

У науковій літературі оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів здійснюється з використанням різних методичних підходів, які відрізняються об'єктом оцінювання, критеріями аналізу та спрямованістю дослідження. Найбільш поширеними є процесний, результативний та клієнтоорієнтований підходи, а також їх поєднання у межах комплексного підходу (див. табл. 1.3).

Таблиця 1.3 – Методичні підходи до оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів

Методичний підхід	Характеристика	Основний акцент	Автори
<i>Процесний</i>	Передбачає оцінювання організації процесів обслуговування та ефективності взаємодії зі споживачами	Швидкість обробки звернень, узгодженість процесів, якість процедур	О. Кузьмін, С. Ілляшенко
<i>Результативний</i>	Орієнтований на оцінювання кінцевих результатів функціонування системи обслуговування	Якість обслуговування, ефективність діяльності, результативність сервісу	В. Геєць, І. Бланк
<i>Клієнтоорієнтований</i>	Базується на оцінюванні рівня задоволеності та лояльності споживачів	Задоволеність споживачів, якість взаємодії, клієнтський досвід	Л. Балабанова, Н. Антошкова, В. Чевганова
<i>Комплексний</i>	Поєднує кількісні та якісні методи оцінювання	Узагальнена оцінка ефективності системи обслуговування	С. Ілляшенко, Н. Краснокутська

Джерело: узагальнено автором на основі праць [4;12]

Після визначення методичних підходів до оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів важливим є встановлення системи показників, що дозволяють кількісно та якісно оцінити результати її функціонування. Оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів здійснюється за допомогою сукупності показників, які відображають різні аспекти взаємодії підприємства зі споживачами. Такі показники доцільно групувати за напрямками оцінювання, що дозволяє забезпечити комплексний підхід до аналізу (табл. 1.4).

Представлена в табл. 1.4 система показників використовується на практиці як інструмент контролю та управління процесами обслуговування споживачів, застосування якого дозволяє підприємству не лише оцінити поточний стан системи обслуговування, а й своєчасно виявляти проблемні аспекти та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Зокрема, операційні показники, такі як час обробки звернень та частка своєчасно виконаних заявок, застосовуються для щоденного контролю діяльності підрозділів обслуговування. У практичній діяльності ці показники дозволяють виявити затримки у процесах, визначити «вузькі місця» та оптимізувати розподіл навантаження між працівниками.

Таблиця 1.4 – Система показників оцінювання ефективності обслуговування споживачів

Група показників	Показник	Характеристика	Практичне значення
<i>Операційні</i>	Час обробки звернення	Відображає тривалість реагування на запити споживачів	Дозволяє оцінити швидкість обслуговування
	Кількість оброблених звернень	Характеризує обсяг виконаних операцій	Визначає навантаження на систему
	Частка своєчасно виконаних звернень	Відображає дотримання встановлених термінів	Дає змогу оцінити дисципліну виконання
<i>Якісні</i>	Рівень задоволеності споживачів	Визначає оцінку споживачами якості обслуговування	Характеризує якість взаємодії
	Кількість скарг	Відображає проблемні аспекти обслуговування	Дозволяє виявити слабкі місця системи
	Рівень повторних звернень	Показує частоту повторного звернення з однієї проблеми	Свідчить про ефективність вирішення питань
<i>Економічні</i>	Витрати на обслуговування	Характеризують загальні витрати на забезпечення сервісу	Дозволяє оцінити ресурсну ефективність
	Вартість обслуговування одного споживача	Відображає витрати у розрахунку на одного клієнта	Дає змогу оцінити економічну доцільність
	Продуктивність персоналу	Відношення кількості звернень до чисельності персоналу	Характеризує ефективність використання трудових ресурсів

Джерело: узагальнено автором [4;12;20]

Якісні показники, зокрема рівень задоволеності споживачів та кількість скарг, використовуються для оцінювання результатів взаємодії зі споживачами. На практиці їх аналіз дає можливість визначити рівень якості обслуговування, виявити причини незадоволеності та розробити заходи щодо покращення сервісу.

Економічні показники, такі як витрати на обслуговування та вартість обслуговування одного споживача, застосовуються для оцінювання ефективності використання ресурсів підприємства. Використання зазначених, дозволяє оцінити економічну доцільність обраних форм обслуговування та обґрунтувати впровадження нових інструментів, зокрема цифрових сервісів.

Комплексне використання наведених показників забезпечує можливість багатостороннього оцінювання системи обслуговування споживачів та формує основу для підвищення її ефективності. На практиці це дозволяє підприємству підвищити якість обслуговування, оптимізувати

витрати та забезпечити більш ефективну взаємодію зі споживачами.

Оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів здійснюється із застосуванням різних методів, що забезпечують отримання як кількісної, так і якісної характеристики її функціонування. Використання сукупності методів формує комплексний підхід до аналізу, який дозволяє врахувати результати діяльності підприємства, особливості організації процесів обслуговування та специфіку взаємодії зі споживачами.

До основних методів оцінювання належать аналітичний, порівняльний, експертний та метод опитування споживачів.

Аналітичний метод передбачає використання системи показників для оцінювання ефективності функціонування системи обслуговування. Реалізація зазначеного методу здійснюється шляхом аналізу таких показників, як тривалість обробки звернень, рівень задоволеності споживачів, кількість скарг та витрати на обслуговування. Застосування аналітичного підходу забезпечує виявлення тенденцій у діяльності підприємства, визначення проблемних аспектів та оцінювання ступеня досягнення поставлених цілей.

Порівняльний метод базується на зіставленні отриманих результатів із нормативними, плановими або середньогалузевими значеннями. Використання зазначеного методу у практичній діяльності дозволяє визначити рівень ефективності системи обслуговування відносно встановлених стандартів або результатів діяльності інших підприємств. Такий підхід сприяє виявленню відхилень, встановленню причин їх виникнення та обґрунтуванню напрямів удосконалення.

Експертний метод ґрунтується на використанні професійних оцінок фахівців у сфері обслуговування споживачів. Застосування експертного підходу забезпечує оцінювання якості організації процесів, ефективності управлінських рішень та визначення перспектив розвитку системи обслуговування. Перевагою такого методу є можливість врахування факторів, що складно піддаються формалізації у вигляді кількісних

показників.

Метод опитування споживачів передбачає отримання інформації безпосередньо від користувачів послуг щодо рівня задоволеності обслуговуванням. Реалізація здійснюється шляхом анкетування, проведення інтерв'ю або аналізу відгуків. Застосування зазначеного методу дозволяє сформулювати зворотний зв'язок, визначити очікування споживачів та оцінити якість взаємодії з підприємством.

Комплексне використання наведених методів забезпечує об'єктивність оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів, дозволяє врахувати різні аспекти її функціонування та формує інформаційну основу для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПРАТ «КІРОВОГРАДОБЛЕНЕРГО»

2.1. Загальна характеристика ПрАТ «Кіровоградобленерго» та аналіз його діяльності

Господарська діяльність підприємств електроенергетики в сучасних умовах господарювання характеризується впливом ринкових трансформацій, посиленням вимог до якості надання послуг та необхідністю забезпечення надійності електропостачання. У таких умовах важливого значення набуває не лише ефективність виробничих процесів, а й рівень організації взаємодії зі споживачами.

Приватне акціонерне товариство «Кіровоградобленерго» є підприємством електроенергетичного сектору, що здійснює діяльність у сфері розподілу електричної енергії та забезпечує електропостачання споживачів на території Кіровоградської області. Основними напрямками діяльності підприємства є передача та розподіл електричної енергії, технічне обслуговування мереж, а також забезпечення взаємодії зі споживачами.

Функціонування підприємства відбувається в умовах трансформації енергетичного ринку, що супроводжується впровадженням нових підходів до організації діяльності, підвищенням вимог до якості обслуговування та активним використанням сучасних технологій. У зв'язку з цим особливого значення набуває система обслуговування споживачів як складова діяльності підприємства [13].

ПрАТ «Кіровоградобленерго» здійснює діяльність через сукупність структурних підрозділів, між якими розподілені основні функції підприємства. Вказаний розподіл забезпечує виконання як технічних завдань, пов'язаних з експлуатацією електромереж, так і процесів взаємодії зі споживачами (рис. 2.1).

Частина підрозділів безпосередньо залучена до обслуговування

споживачів, зокрема до прийому звернень, надання інформації та супроводу взаємодії. Наявність таких підрозділів дозволяє організувати відповідні процеси на постійній основі.

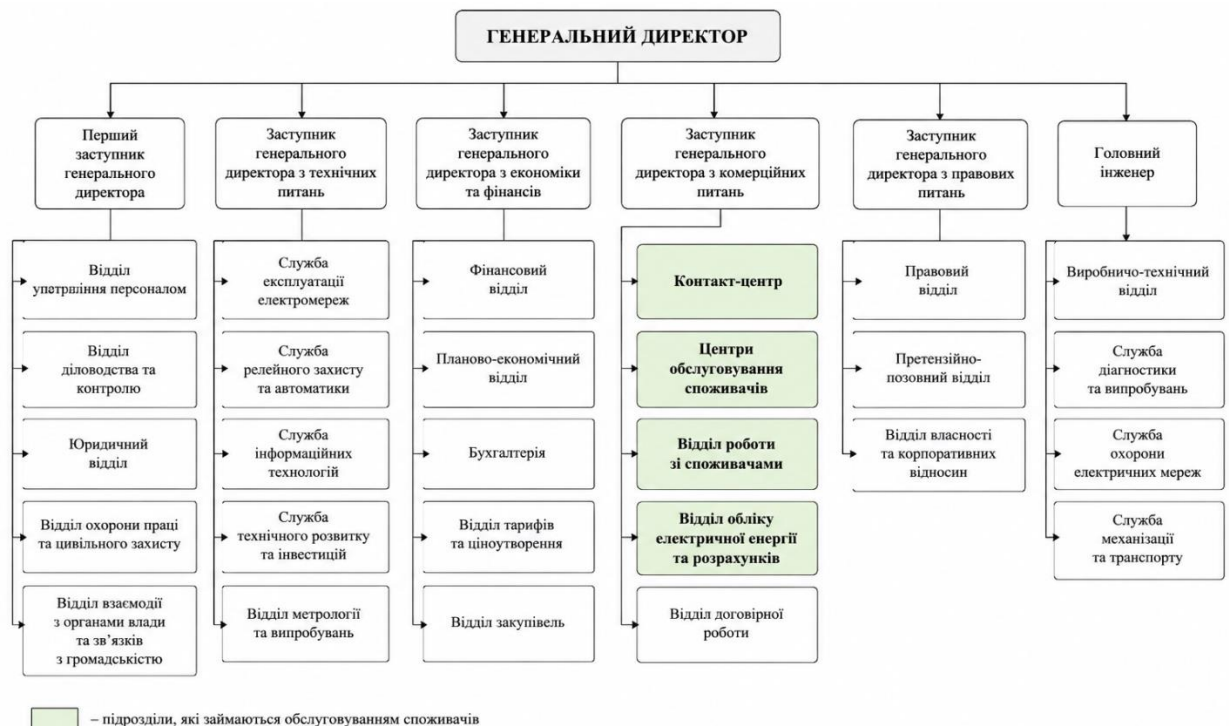


Рисунок 2.1 – Організаційна структура ПрАТ «Кіровоградобленерго» із виділенням підрозділів обслуговування споживачів

Джерело: згенеровано автором ШІ (Google Gemini 2.5 Pro, 23.04.2026) на основі відкритих даних ПрАТ «Кіровоградобленерго» та Статуту

Як видно з рис. 2.1, у структурі ПрАТ «Кіровоградобленерго» передбачено підрозділи, що забезпечують як технічне функціонування електромереж, так і взаємодію зі споживачами. Виділені підрозділи обслуговування виконують функції прийому та обробки звернень, надання консультацій, а також супроводу процесів взаємодії зі споживачами. Організація роботи таких підрозділів дозволяє забезпечити розподіл функцій у межах системи обслуговування, а також координацію дій між окремими структурними одиницями підприємства.

На основі визначеної організаційної структури на підприємстві функціонує система обслуговування споживачів, яка забезпечує взаємодію з різними категоріями користувачів електричної енергії. Система

обслуговування споживачів охоплює процеси прийому, реєстрації, обробки та супроводу звернень, а також надання інформаційних і консультаційних послуг. Реалізація зазначених процесів здійснюється через відповідні структурні підрозділи та із використанням різних каналів взаємодії.

Таблиця 2.1 – Розподіл функцій між підрозділами системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Підрозділ	Основні функції	Вид взаємодії зі споживачами	Результат діяльності
<i>Контакт-центр</i>	Прийом телефонних звернень, надання консультацій, реєстрація звернень	Телефонний зв'язок	Оперативне інформування, фіксація звернень
<i>Центри обслуговування споживачів</i>	Особистий прийом, оформлення документів, прийом заяв	Особистий контакт	Вирішення індивідуальних питань, оформлення послуг
<i>Відділ роботи зі споживачами</i>	Організація взаємодії, супровід звернень, контроль обслуговування	Комбінована (телефон, документи, електронні канали)	Координація процесів обслуговування
<i>Відділ обліку електроенергії та розрахунків</i>	Облік споживання, нарахування, контроль розрахунків	Документальна та електронна взаємодія	Коректність нарахувань та розрахунків
<i>Відділ договірної роботи</i>	Укладання та супровід договорів	Документальна взаємодія	Правове оформлення відносин зі споживачами

Джерело: складено автором на основі відкритих даних ПрАТ «Кіровоградобленерго» [13]

Аналіз табл. 2.1 свідчить, що система обслуговування споживачів на підприємстві передбачає розподіл функцій між окремими підрозділами, кожен з яких виконує визначену роль у процесі взаємодії. Зазначена організація забезпечує послідовність обслуговування на всіх етапах – від прийому звернень до їх обробки та супроводу.

Важливим елементом функціонування системи обслуговування споживачів на підприємстві є процес обробки звернень, який забезпечує послідовну взаємодію між споживачем та відповідними структурними підрозділами. Процес обробки звернень споживачів на підприємстві здійснюється як послідовність взаємопов'язаних етапів, що забезпечують прийом, реєстрацію, обробку та надання відповіді. Узагальнену схему зазначеного процесу доцільно подати графічно (рис. 2.2). Як видно з рис. 2.2, процес обробки звернень споживачів передбачає послідовне проходження кількох етапів, кожен з яких виконує визначену функцію у системі

обслуговування. Початковим етапом є прийом звернення через відповідні канали взаємодії, після чого здійснюється його реєстрація у інформаційній системі підприємства.



Рисунок 2.2 – Процес обробки звернень споживачів на підприємстві «Кіровоградобленерго»

Джерело: узагальнено автором [13-14]

Наступним етапом є передача звернення до відповідного структурного підрозділу залежно від його змісту. Подальша обробка передбачає виконання необхідних дій для вирішення порушеного питання. Завершується процес наданням відповіді споживачу та фіксацією результатів у системі. Відображена послідовність етапів забезпечує організацію взаємодії зі споживачами та дозволяє здійснювати контроль за виконанням звернень.

2.2. Аналіз основних фінансово-економічних показників діяльності підприємства

Оцінювання діяльності підприємства потребує узагальнення фінансових показників, що відображають результати його функціонування та структуру ресурсів. Використання даних фінансової звітності дозволяє простежити зміни у майновому стані, визначити динаміку доходів і витрат, а також охарактеризувати фінансові результати.

Аналіз здійснюється на основі показників балансу та звіту про фінансові результати, які дають змогу дослідити склад активів і джерела їх формування, а

також оцінити рівень прибутковості діяльності підприємства. Таке узагальнення дозволяє виявити основні тенденції розвитку та сформулювати уявлення про фінансовий стан підприємства. Отримані результати аналізу створюють основу для подальшого дослідження ефективності діяльності та визначення можливостей її підвищення [23].

Оцінювання майнового стану підприємства передбачає аналіз складу активів та змін у їх структурі. Такий аналіз дозволяє визначити напрями використання ресурсів, а також простежити особливості їх перерозподілу в динаміці [5].

Для дослідження структури активів ПрАТ «Кіровоградобленерго» використано дані балансу за 2023–2025 рр., що дає можливість зіставити показники у часовому розрізі та визначити основні тенденції їх зміни (табл. 2.2 та рис. 2.3).

Таблиця 2.2 – Динаміка та структура активів ПрАТ «Кіровоградобленерго» у 2023–2025 рр.

Показник	2023	2024	2025	Абс. зміна (2025–2023)	Темп, %	Частка 2023, %	Частка 2025, %
Необоротні активи	2 553 383	2 525 127	2 525 127	–28 256	98,89	90,38	88,87
Оборотні активи	271 368	316 414	316 414	+45 046	116,60	9,62	11,13
у т.ч. грошові кошти	23 825	86 958	86 958	+63 133	364,96	0,84	3,06
Дебіторська заборгованість	115 684	64 099	64 099	–51 585	55,42	4,09	2,26
Баланс	2 824 751	2 841 541	2 841 541	+16 790	100,59	100	100

Джерело: складено автором на основі даних фінансової звітності ПрАТ «Кіровоградобленерго» за 2023–2025 рр. [13-15]

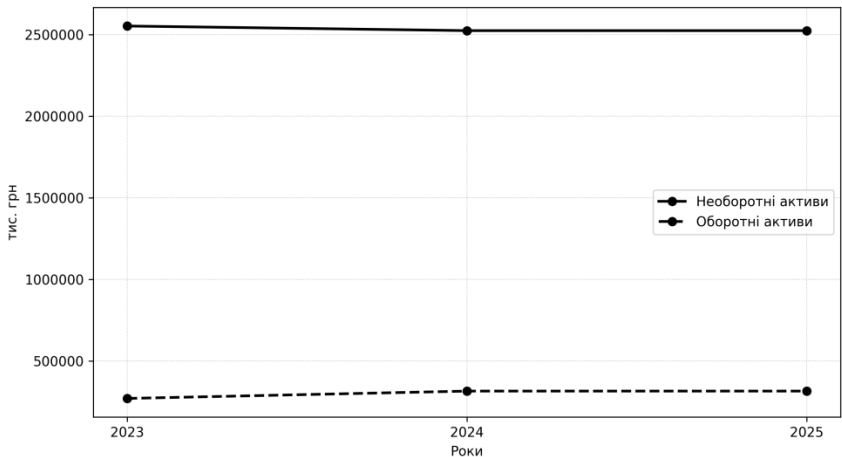


Рисунок 2.3 – Динаміка активів ПрАТ «Кіровоградобленерго» у 2023–2025 рр.

Інформація, наведена в табл. 2.2 та узагальнена на рис. 2.3, дозволяє оцінити не стільки зміну обсягу активів підприємства, скільки трансформацію їх структури в умовах нестабільного середовища. Загальна вартість активів у 2023–2025 рр. змінюється незначно – з 2 824 751 тис. грн до 2 841 541 тис. грн, що фактично відображає утримання досягнутого рівня, а не його нарощення.

Збереження майже незмінного обсягу необоротних активів (2 553 383 тис. грн у 2023 р. та 2 525 127 тис. грн у 2025 р.) свідчить про відсутність суттєвих інвестиційних впливів у розвиток матеріально-технічної бази. Така ситуація є характерною для підприємств критичної інфраструктури в умовах воєнного стану, коли основні ресурси спрямовуються не на розширення, а на підтримання працездатності наявних потужностей.

На відміну від необоротної складової, оборотні активи демонструють більш виражену зміну: їх обсяг зріс на 45 046 тис. грн, що супроводжується підвищенням їх частки у загальній структурі активів. Це вказує на посилення ролі короткострокових ресурсів у забезпеченні діяльності підприємства.

Зміни всередині оборотних активів мають більш показовий характер. Зростання грошових коштів із 23 825 тис. грн до 86 958 тис. грн відображає накопичення ліквідних ресурсів, що може розглядатися як реакція на підвищені ризики неплатежів, перебоїв у господарській діяльності та загальної економічної невизначеності. Одночасне скорочення дебіторської заборгованості за продукцію на 51 585 тис. грн свідчить про зміну фінансової поведінки підприємства, орієнтованої на прискорення грошових надходжень.

Графічне відображення (рис. 2.3) підкреслює зазначені тенденції: лінія необоротних активів має майже горизонтальний характер, тоді як оборотні активи демонструють поступове зростання. Така конфігурація свідчить про структурний зсув у напрямі підвищення гнучкості ресурсної бази.

Отже, трансформація активів підприємства у 2023–2025 рр. відбувається не за рахунок збільшення їх обсягу, а через зміну співвідношення між їх

складовими. Умови воєнного часу обумовлюють орієнтацію на збереження виробничого потенціалу та одночасне підсилення ліквідної складової, що дозволяє підприємству підтримувати стабільність функціонування.

Аналіз джерел фінансування підприємства дозволяє оцінити, за рахунок яких ресурсів формується його майно, а також простежити зміни у співвідношенні власного та залученого капіталу. Такий підхід дає можливість визначити особливості фінансової структури підприємства та напрями її трансформації [6].

Для дослідження структури пасивів ПрАТ «Кіровоградобленерго» використано дані балансу за 2023–2025 рр., що дозволяє простежити динаміку показників та виявити зміни у джерелах фінансування активів підприємства (див. табл. 2.3 та рис. 2.4).

Таблиця 2.3 – Динаміка та структура джерел фінансування підприємства у 2023–2025 рр.

Показник	2023	2024	2025	Абс. зміна	Темп, %	Частка 2023	Частка 2025
Власний капітал	2 008 335	1 679 852	1 635 634	–372 701	81,44	71,11	57,57
Довгострокові зобов'язання	178 346	174 239	174 999	–3 347	98,12	6,31	6,16
Поточні зобов'язання	638 070	898 099	1 030 908	+392 838	161,57	22,58	36,27
Баланс	2 824 751	2 752 190	2 841 541	+16 790	100,59	100	100

Джерело: складено автором на основі даних фінансової звітності ПрАТ «Кіровоградобленерго» за 2023–2025 рр. [13-15]

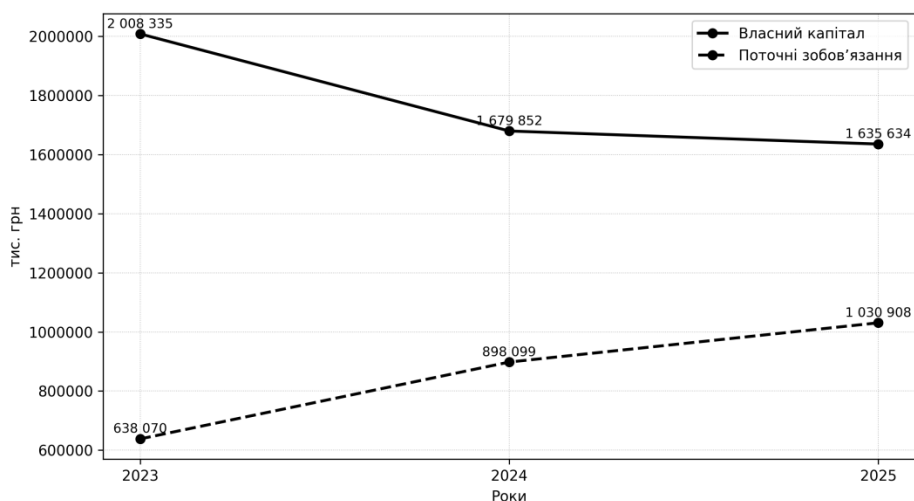


Рисунок 2.4 – Динаміка джерел фінансування ПрАТ «Кіровоградобленерго» у 2023–2025 рр.

Джерело: побудовано на основі даних фінансової звітності ПрАТ «Кіровоградобленерго» [13-15]

Аналіз даних табл. 2.3 свідчить про суттєву зміну структури джерел фінансування підприємства у 2023–2025 рр. на фоні відносно стабільного обсягу активів. При незначному прирості балансу на 16 790 тис. грн (0,59 %) відбувається перерозподіл між власним капіталом та зобов'язаннями.

Обсяг власного капіталу скоротився з 2 008 335 тис. грн у 2023 р. до 1 635 634 тис. грн у 2025 р., тобто на 372 701 тис. грн (–18,56 %). Відповідно його частка у структурі пасивів зменшилася з 71,11 % до 57,57 %. Динаміка свідчить про послаблення фінансової автономії підприємства та зростання залежності від залучених ресурсів.

На відміну від власного капіталу, поточні зобов'язання демонструють значне зростання: з 638 070 тис. грн у 2023 р. до 1 030 908 тис. грн у 2025 р., тобто на 392 838 тис. грн (+61,57 %). Частка їх у структурі пасивів зросла з 22,58 % до 36,27 %, що підтверджує зміну фінансової моделі підприємства у бік короткострокового фінансування.

Схематично на рис. 2.4 чітко видно протилежну динаміку: зниження лінії власного капіталу та одночасне зростання поточних зобов'язань, що свідчить про структурний дисбаланс у джерелах фінансування.

Довгострокові зобов'язання залишаються відносно стабільними (174 999 тис. грн у 2025 р. проти 178 346 тис. грн у 2023 р.), що вказує на відсутність активного використання довгострокових кредитних ресурсів.

Виявлені зміни можуть бути пояснені впливом воєнного стану та нестабільністю економічного середовища. Зниження власного капіталу пов'язане з негативними фінансовими результатами діяльності підприємства, тоді як зростання поточних зобов'язань свідчить про використання короткострокових джерел для підтримання ліквідності та забезпечення безперервності діяльності.

Отже, у досліджуваному періоді відбувається зміщення фінансової структури підприємства у бік зростання залучених ресурсів, що підвищує фінансові ризики, але водночас дозволяє адаптуватися до умов нестабільності та забезпечити поточне функціонування.

Оцінювання результатів діяльності підприємства доцільно здійснювати на основі аналізу фінансових показників, що відображають формування доходів, витрат і кінцевого фінансового результату. Такий аналіз дозволяє визначити ефективність господарської діяльності та простежити зміни у її результативності в динаміці [6].

Для дослідження фінансових результатів ПрАТ «Кіровоградобленерго» використано дані звіту про фінансові результати за 2023–2025 рр., що дає можливість оцінити динаміку основних показників та визначити характер змін у діяльності підприємства (табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Динаміка фінансових результатів ПрАТ «Кіровоградобленерго» у 2023–2025 рр.

Показник	2023	2024	2025	Абс. зміна (2024–2023)	Абс. зміна (2025–2024)	Абс. зміна (2025–2023)	Темп зміни (2025/2023), %
Чистий дохід	2 165 986	2 539 330	3 330 913	+373 344	+791 583	+1 164 927	153,78
Собівартість	2 280 576	2 800 563	3 224 730	+519 987	+424 167	+944 154	141,40
Валовий результат	–114 590	–261 233	+106 183	–146 643	+367 416	+220 773	—
Операційний результат	–263 636	–333 892	–48 318	–70 256	+285 574	+215 318	—
Чистий фінансовий результат	–258 227	–328 483	–43 333	–70 256	+285 150	+214 894	—

Джерело: узагальнено та розраховано автором за даними фінансової звітності ПрАТ «Кіровоградобленерго» за 2023–2025 рр. [13–15]

Дані табл. 2.4 свідчать про суттєві зміни у фінансових результатах діяльності ПрАТ «Кіровоградобленерго» у 2023–2025 рр., що відбуваються на фоні загального зростання обсягів діяльності. Зокрема, чистий дохід підприємства зріс з 2 165 986 тис. грн у 2023 р. до 3 330 913 тис. грн у 2025 р., тобто на 1 164 927 тис. грн (+53,78 %), що може свідчити про збільшення обсягів реалізації електроенергії або перегляд тарифної політики.

Водночас зростання доходів супроводжується значним підвищенням собівартості – з 2 280 576 тис. грн до 3 224 730 тис. грн (+944 154 тис. грн або +41,40 %), що стримує формування позитивного фінансового результату. Перевищення витрат над доходами у попередніх періодах зумовлює від’ємний валовий результат у 2023–2024 рр. (–114 590 тис. грн та –261 233 тис. грн відповідно), однак у 2025 р. ситуація змінюється – валовий результат набуває

додатного значення (106 183 тис. грн).

Незважаючи на позитивну динаміку на рівні валового прибутку, операційна діяльність підприємства залишається збитковою. Операційний результат покращується з –263 636 тис. грн у 2023 р. до –48 318 тис. грн у 2025 р., що свідчить про скорочення збитків на 215 318 тис. грн. Аналогічна тенденція простежується і щодо чистого фінансового результату, який зріс з –258 227 тис. грн до –43 333 тис. грн.

Виявлені зміни можуть бути пояснені впливом воєнного стану, що суттєво ускладнив функціонування підприємств енергетичної галузі. Зростання витрат пов'язане з необхідністю відновлення інфраструктури, підвищенням витрат на енергоресурси, логістику та забезпечення стабільної роботи мереж. Одночасно нестабільність платіжної дисципліни споживачів та обмеження в тарифоутворенні впливають на рівень доходів.

Отже, незважаючи на зростання обсягів діяльності, підприємство у досліджуваному періоді не досягає прибутковості, проте демонструє позитивну тенденцію до скорочення збитків. Зазначені факти свідчать про поступову адаптацію до складних умов господарювання та формують передумови для покращення фінансових результатів у подальшому.

Оцінювання фінансового стану підприємства доцільно доповнити розрахунком узагальнюючих коефіцієнтів, які дозволяють охарактеризувати рівень фінансової стійкості та ефективності діяльності.

Таблиця 2.5 – Оцінка фінансового стану ПрАТ «Кіровоградобленерго» за основними коефіцієнтами у 2023–2025 рр.

Показник	Формула	Норматив	2023	2024	2025	Тенденція
Коефіцієнт автономії	Власний капітал / Баланс	$\geq 0,5$	0,71	0,61	0,58	зниження
Коефіцієнт фінансової стійкості	(Власний капітал + довгостр. зоб.) / Баланс	$\geq 0,6$	0,77	0,67	0,64	зниження
Рентабельність активів (ROA)	Чистий прибуток / Активи	> 0	–0,09	–0,12	–0,02	покращення
Рентабельність діяльності	Чистий прибуток / Дохід	> 0	–0,12	–0,13	–0,01	покращення

Джерело: розраховано автором на основі фінансової звітності ПрАТ «Кіровоградобленерго» [13-15]

Розрахунок основних фінансових коефіцієнтів дає змогу глибше оцінити фінансовий стан ПрАТ «Кіровоградобленерго» та доповнити попередній аналіз активів, пасивів і фінансових результатів. Дані табл. 2.5 свідчать, що у 2023–2025

рр. підприємство зберігало прийнятний рівень фінансової незалежності, однак динаміка окремих показників вказує на поступове посилення фінансового навантаження.

Коефіцієнт автономії зменшився з 0,71 у 2023 р. до 0,58 у 2025 р. Незважаючи на те, що показник залишається вищим за мінімально допустиме значення 0,5, його зниження свідчить про скорочення частки власного капіталу у фінансуванні діяльності підприємства. Зазначена тенденція узгоджується з попереднім аналізом пасивів, де було встановлено зменшення власного капіталу на 372 701 тис. грн та одночасне зростання поточних зобов'язань на 392 838 тис. грн.

Коефіцієнт фінансової стійкості також має спадну динаміку: з 0,77 у 2023 р. до 0,64 у 2025 р. Показник залишається в межах прийнятного рівня, однак його зниження свідчить про зменшення частки стабільних джерел фінансування у структурі капіталу. За умов воєнного стану така ситуація може бути пов'язана з необхідністю підтримання поточної діяльності за рахунок короткострокових зобов'язань, що підвищує залежність підприємства від зовнішніх джерел.

Рентабельність активів упродовж усього періоду має від'ємне значення: – 0,09 у 2023 р., –0,12 у 2024 р. та –0,02 у 2025 р., і свідчить про те, що активи підприємства не забезпечували формування чистого прибутку. Водночас у 2025 р. показник суттєво покращився, що пояснюється скороченням чистого збитку з 328 483 тис. грн у 2024 р. до 43 333 тис. грн у 2025 р.

Подібна тенденція спостерігається і за рентабельністю діяльності. У 2023 р. показник становив –0,12, у 2024 р. –0,13, а у 2025 р. покращився до –0,01. Тобто, підприємство залишалося збитковим, проте рівень збитковості істотно зменшився. Позитивним чинником є зростання чистого доходу на 1 164 927 тис. грн за 2023–2025 рр., однак високий рівень витрат усе ще стримує перехід до прибуткової діяльності.

Отже, фінансові коефіцієнти свідчать про подвійний характер змін: з одного боку, підприємство зберігає відносно прийнятний рівень фінансової незалежності, з іншого – демонструє зниження фінансової стійкості та

збитковість діяльності. Водночас покращення показників рентабельності у 2025 р. вказує на поступову стабілізацію фінансових результатів і створює передумови для подальшого підвищення ефективності діяльності.

Таким чином, результати проведеного фінансово-економічного аналізу свідчать про функціонування ПрАТ «Кіровоградобленерго» в умовах підвищеного фінансового навантаження та нестабільності зовнішнього середовища. Попри збереження збитковості діяльності, у 2025 р. простежується тенденція до покращення окремих фінансових показників і скорочення обсягів збитків.

Виявлені зміни у структурі активів, джерелах фінансування та фінансових результатах формують підґрунтя для подальшого дослідження ефективності системи обслуговування споживачів, оскільки рівень організації взаємодії зі споживачами безпосередньо впливає на фінансову стабільність та результати діяльності підприємства.

2.3. Оцінка ефективності системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» доцільно здійснювати з урахуванням особливостей організації взаємодії зі споживачами, функціонування каналів комунікації та рівня цифровізації сервісів підприємства. Для підприємства електроенергетики ефективність системи обслуговування має особливе значення, оскільки забезпечує оперативне реагування на звернення споживачів, інформування щодо аварійних ситуацій та підтримання безперервної комунікації [25].

Система обслуговування ПрАТ «Кіровоградобленерго» охоплює як традиційні, так і цифрові канали взаємодії, зокрема контакт-центр, територіальні центри обслуговування споживачів, офіційний сайт, електронні сервіси, соціальні мережі та чат-боти (табл. 2.6).

Наведена у табл. 2.6 характеристика каналів взаємодії свідчить, що система обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» побудована за принципом поєднання традиційних та цифрових способів комунікації. Використання різних каналів комунікації дозволяє підприємству забезпечувати оперативне реагування на звернення та підтримувати безперервний зв'язок зі споживачами в умовах підвищеної нестабільності.

Таблиця 2.6 – Характеристика каналів взаємодії ПрАТ «Кіровоградобленерго» зі споживачами

Канал взаємодії	Особливості функціонування	Основні можливості	Практичне значення
Контакт-центр 24/7	Цілодобова робота без вихідних	Прийом звернень, повідомлення про аварії, консультації	Забезпечення оперативної комунікації
Територіальні центри обслуговування	Робота зі споживачами в регіонах області	Особистий прийом, вирішення складних питань	Підвищення доступності послуг
Офіційний сайт підприємства	Інформаційна та сервісна платформа	Інформування про відключення, доступ до сервісів	Швидке дистанційне отримання інформації
Особистий кабінет	Онлайн-взаємодія зі споживачами	Передача показників, контроль нарахувань	Зниження навантаження на контакт-центр
Соціальні мережі та чат-боти	Оперативне інформування	Повідомлення про аварії та ремонти	Підвищення швидкості інформування

Джерело: узагальнено автором на основі матеріалів офіційного сайту ПрАТ «Кіровоградобленерго» [28-29]

На практиці контакт-центр виконує функцію основного каналу оперативної комунікації, особливо в періоди аварійних відключень або проведення ремонтних робіт. Через цілодобову телефонну підтримку споживачі мають можливість отримати інформацію щодо причин відключення електроенергії, орієнтовних строків відновлення електропостачання, а також залишити повідомлення про аварійну ситуацію. В умовах воєнного стану та зростання навантаження на енергетичну систему значення такого каналу суттєво підвищується, оскільки кількість звернень різко зростає під час масових відключень.

Територіальні центри обслуговування споживачів забезпечують вирішення питань, що потребують особистої присутності споживача або оформлення документів. На практиці через центри обслуговування

здійснюється укладання договорів, подання заяв, уточнення даних щодо особових рахунків та вирішення спірних ситуацій. Для Кіровоградської області функціонування таких центрів має важливе значення через значну територію обслуговування та наявність віддалених населених пунктів.

Офіційний сайт підприємства використовується не лише як інформаційний ресурс, а і як інструмент оперативного інформування споживачів. Через сайт споживачі можуть отримати інформацію щодо графіків відключень, аварійних робіт, тарифів та актуальних повідомлень підприємства. У періоди підвищеного навантаження сайт дозволяє частково зменшити кількість телефонних звернень.

Практичне значення особистого кабінету полягає у забезпеченні дистанційної взаємодії зі споживачами. Через онлайн-сервіси користувачі мають можливість передавати показники лічильників, контролювати нарахування та здійснювати оплату послуг без необхідності особистого звернення до підприємства. Використання цифрових сервісів сприяє скороченню навантаження на персонал та підвищує швидкість обслуговування.

Соціальні мережі та месенджери використовуються переважно для швидкого інформування споживачів щодо аварійних ситуацій, графіків відключень та відновлення електропостачання. Практика використання таких каналів особливо активізувалась після 2022 р., коли оперативність поширення інформації стала одним із ключових факторів ефективної взаємодії зі споживачами.

Поряд із розвитком цифрових сервісів та розширенням каналів взаємодії у процесі обслуговування виникає низка проблем, що впливають на швидкість реагування, доступність послуг та рівень навантаження на персонал. Основні проблеми функціонування системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» наведено у табл. 2.7.

Організація системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» упродовж останніх років здійснюється в умовах

суттєвого підвищення інформаційного та операційного навантаження. Після 2022 р. характер взаємодії зі споживачами значно змінився, оскільки кількість звернень щодо аварійних ситуацій, погодинних відключень та відновлення електропостачання істотно зросла. За таких умов забезпечення безперервної комунікації стало одним із ключових напрямів діяльності підприємства.

Таблиця 2.7 – Проблеми функціонування системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» в умовах воєнного стану

Проблема	Прояв у діяльності підприємства	Вплив на систему обслуговування
<i>Значне навантаження на інформаційні канали під час аварійних та погодинних відключень</i>	Часте оновлення графіків погодинних відключень, аварійні повідомлення, масове інформування через сайт і соціальні мережі	Зростання кількості звернень до контакт-центру та цифрових сервісів
<i>Підвищене навантаження на контакт-центр</i>	Велика кількість телефонних звернень щодо відключень електроенергії та аварійних ситуацій	Збільшення часу очікування відповіді
<i>Необхідність постійного оперативного інформування споживачів</i>	Регулярне оновлення інформації на сайті, у Telegram та Viber-каналах	Посилення ролі цифрових каналів комунікації
<i>Нерівномірний рівень використання цифрових сервісів серед споживачів</i>	Частина споживачів продовжує звертатися особисто або телефоном	Збереження високого навантаження на персонал
<i>Вплив воєнного стану на роботу енергетичної інфраструктури</i>	Аварійні роботи, пошкодження електромереж, необхідність відновлення електропостачання	Ускладнення забезпечення стабільного обслуговування споживачів

Джерело: узагальнено автором на основі матеріалів офіційного сайту ПрАТ «Кіровоградобленерго» [27-29]

Найбільше навантаження припадає на контакт-центр та цифрові канали взаємодії, через які споживачі отримують інформацію щодо графіків відключень, аварійних робіт та термінів відновлення електропостачання. Масове одночасне надходження звернень у періоди нестабільної роботи енергосистеми ускладнює оперативне реагування та підвищує вимоги до швидкості обробки інформації.

За умов постійного оновлення інформації суттєво посилилась роль цифрових сервісів підприємства. Офіційний сайт, Telegram- та Viber-канали, соціальні мережі перетворилися не лише на додаткові засоби комунікації, а фактично на основні інструменти оперативного інформування споживачів.

Використання цифрових платформ дозволяє одночасно охоплювати значну кількість користувачів та частково знижувати навантаження на контакт-центр.

Разом із тим повний перехід до цифрового формату обслуговування залишається ускладненим через специфіку регіону обслуговування. Для Кіровоградської області характерною є значна кількість віддалених населених пунктів та нерівномірний рівень цифрової активності населення. У результаті підприємство продовжує підтримувати роботу центрів обслуговування споживачів та традиційних каналів комунікації.

Окремим фактором впливу виступає необхідність оперативної координації інформаційної та технічної складових діяльності підприємства. Проведення аварійно-відновлювальних робіт потребує постійного оновлення інформації для споживачів, що підвищує навантаження на систему комунікації та персонал підприємства.

Для узагальнення результатів проведеного аналізу доцільно здійснити оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» за окремими критеріями. Використання бального підходу дозволяє комплексно охарактеризувати рівень функціонування системи обслуговування, визначити найбільш ефективні елементи взаємодії зі споживачами, а також виявити напрями, що потребують подальшого вдосконалення.

Проведення експертної оцінки дає можливість узагальнити результати аналізу каналів комунікації, рівня цифровізації, оперативності інформування та здатності підприємства забезпечувати взаємодію зі споживачами в умовах воєнного стану. Результати оцінювання наведено у табл. 2.8.

Результати проведеного оцінювання свідчать, що рівень ефективності системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» відрізняється залежно від категорії споживачів та особливостей використання каналів взаємодії. Найвищі оцінки отримали споживачі, які активно використовують цифрові сервіси підприємства. Нижченаведена оцінка

обумовлена можливістю дистанційної передачі показників, отримання інформації щодо нарахувань та використання онлайн-сервісів без необхідності особистого звернення до підприємства.

Таблиця 2.8 – Оцінка ефективності системи обслуговування різних категорій споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Категорія споживачів	Особливості взаємодії	Найбільш ефективні канали	Оцінка ефективності (1–5 балів)
<i>Побутові споживачі міст</i>	Активне використання цифрових сервісів	Особистий кабінет, сайт, месенджери	4
<i>Побутові споживачі сільських територій</i>	Часті телефонні та особисті звернення	Контакт-центр, ЦОС	3
<i>Малий та середній бізнес</i>	Потреба оперативного інформування	Контакт-центр, електронні сервіси	4
<i>Споживачі під час аварійних відключень</i>	Масові одночасні звернення	Сайт, Telegram/Viber	3
<i>Споживачі, що використовують цифрові сервіси</i>	Дистанційна взаємодія	Онлайн-сервіси	5

Джерело: узагальнено автором на основі матеріалів офіційного сайту ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Достатньо високий рівень ефективності характерний також для побутових споживачів міських територій та представників малого і середнього бізнесу. Використання особистого кабінету, офіційного сайту, контакт-центру та месенджерів забезпечує оперативний доступ до інформації та спрощує взаємодію зі споживачами. Для бізнес-споживачів особливе значення має швидкість отримання інформації щодо аварійних ситуацій та відновлення електропостачання, оскільки стабільність енергопостачання безпосередньо впливає на результати господарської діяльності.

Нижчий рівень оцінки характерний для побутових споживачів сільських територій. Така ситуація пояснюється значною територією обслуговування ПрАТ «Кіровоградобленерго», нерівномірним рівнем цифрової активності населення та збереженням значної кількості телефонних і особистих звернень. Для окремих категорій споживачів використання цифрових сервісів залишається обмеженим, що підвищує навантаження на контакт-центр і центри обслуговування споживачів.

Окремої уваги потребує оцінка ефективності обслуговування в умовах аварійних та погодинних відключень електроенергії. У такі періоди спостерігається різке зростання кількості звернень, що ускладнює забезпечення швидкого реагування та стабільної роботи каналів комунікації. Незважаючи на активне використання цифрових платформ для інформування споживачів, масове одночасне навантаження на систему обслуговування впливає на оперативність комунікації [9-10].

Загалом результати оцінювання свідчать, що система обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» характеризується достатнім рівнем ефективності та високим рівнем адаптації до умов воєнного стану. Середнє значення експертної оцінки становить 3,8 бала, що вказує на належний рівень організації взаємодії зі споживачами та розвиток цифрових каналів комунікації. Водночас проведений аналіз підтверджує наявність окремих проблем, пов'язаних із підвищеним навантаженням на систему обслуговування в періоди аварійних та погодинних відключень електроенергії, а також нерівномірним рівнем використання цифрових сервісів різними категоріями споживачів.

За таких умов подальше підвищення ефективності системи обслуговування потребує розвитку цифрових сервісів, удосконалення інформаційної взаємодії та оптимізації роботи каналів комунікації зі споживачами різних категорій.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЕНЕРГОПОСТАЧАЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

3.1. Удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами в умовах воєнного стану

В умовах воєнного стану система взаємодії енергопостачальних підприємств зі споживачами набуває особливого значення, оскільки забезпечення оперативного інформування та безперервної комунікації стає важливою складовою стабільного функціонування підприємства. Для ПрАТ «Кіровоградобленерго» така проблема є особливо актуальною через необхідність постійного інформування споживачів щодо аварійних ситуацій, погодинних відключень електроенергії, проведення ремонтних робіт та відновлення електропостачання [7].

Після повномасштабного вторгнення в Україну суттєво зросло навантаження на систему комунікації підприємства, що пов'язано зі збільшенням кількості звернень споживачів та необхідністю оперативного оновлення інформації. За таких умов традиційні канали взаємодії вже не забезпечують достатнього рівня швидкості та доступності обслуговування, що обумовлює необхідність подальшого розвитку цифрових сервісів та дистанційних способів комунікації.

Додатковим фактором ускладнення роботи центрів обслуговування споживачів є обмеження їх функціонування під час повітряних тривог. У періоди оголошення повітряної небезпеки обслуговування споживачів тимчасово припиняється відповідно до вимог безпеки, що призводить до накопичення черг та зростання навантаження на персонал після відновлення роботи. За таких умов забезпечення можливості дистанційного вирішення питань набуває особливого значення.

Удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами в сучасних умовах має бути спрямоване на підвищення оперативності інформування,

розширення цифрових каналів комунікації, зменшення навантаження на контакт-центр та центри обслуговування споживачів, а також забезпечення доступності послуг незалежно від безпекової ситуації (рис. 3.1).



Рисунок 3.1 – Напрями удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Джерело: згенеровано автором III (Google Gemini 2.5 Pro, 13.05.2026)

Рис. 3.1 відображає основні напрями удосконалення інформаційної взаємодії ПрАТ «Кіровоградобленерго» зі споживачами в умовах воєнного стану. Запропоновані заходи спрямовані на підвищення оперативності інформування, забезпечення доступності послуг та зменшення навантаження на центри обслуговування споживачів і контакт-центр.

Особливого значення набуває розвиток цифрових сервісів та дистанційних каналів взаємодії, що дозволяє забезпечити безперервність комунікації під час повітряних тривог, аварійних ситуацій та масових відключень електроенергії. Разом з тим, система обслуговування має враховувати потреби різних категорій споживачів, зокрема осіб старшого віку та споживачів із недостатнім рівнем цифрових навичок, для яких важливим залишається використання традиційних каналів комунікації та можливість особистого звернення до підприємства.

Підвищення ефективності інформаційної взаємодії зі споживачами в умовах воєнного стану потребує впровадження сучасних інструментів

комунікації та розвитку дистанційних сервісів обслуговування. За умов зростання кількості звернень, необхідності оперативного інформування споживачів та періодичного обмеження роботи центрів обслуговування особливого значення набуває забезпечення безперервності комунікації незалежно від безпекової ситуації.

Удосконалення системи взаємодії зі споживачами доцільно здійснювати шляхом поєднання цифрових каналів комунікації, автоматизації окремих процесів обслуговування та розвитку дистанційної підтримки споживачів. Запропоновані інструменти удосконалення інформаційної взаємодії ПрАТ «Кіровоградобленерго» наведено у табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Практичні результати впровадження заходів удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Захід	Практичний результат для споживачів	Вплив на діяльність підприємства
<i>Впровадження електронної черги</i>	➤ Можливість попереднього запису та скорочення часу очікування	➤ Зменшення скупчення відвідувачів під час повітряних тривог
<i>Розвиток чат-ботів</i>	➤ Швидке отримання відповідей на типові питання	➤ Скорочення навантаження на контакт-центр
<i>Автоматизоване інформування</i>	➤ Оперативне отримання повідомлень про відключення	➤ Підвищення швидкості комунікації
<i>Дистанційне подання документів</i>	➤ Можливість отримання окремих послуг онлайн	➤ Зменшення кількості особистих звернень
<i>Онлайн-консультації</i>	➤ Дистанційне вирішення питань споживачів	➤ Підвищення доступності обслуговування
<i>Розвиток резервних каналів комунікації</i>	➤ Доступ до інформації через різні платформи	➤ Забезпечення безперервності інформування

Джерело: розроблено автором

Таким чином, запропоновані заходи удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами спрямовані на підвищення оперативності комунікації, забезпечення доступності послуг та зменшення навантаження на центри обслуговування споживачів і контакт-центр ПрАТ «Кіровоградобленерго». Особливого значення впровадження таких заходів набуває в умовах воєнного стану, коли необхідність швидкого інформування споживачів та забезпечення безперервності взаємодії суттєво зростає.

Реалізація запропонованих рішень дозволить оптимізувати процес

обслуговування споживачів, скоротити кількість особистих звернень та підвищити ефективність використання цифрових сервісів. Водночас удосконалення системи комунікації має здійснюватися з урахуванням потреб різних категорій споживачів, зокрема осіб старшого віку та споживачів із недостатнім рівнем цифрових навичок.

3.2. Заходи підвищення ефективності системи обслуговування споживачів

Удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами є важливою складовою підвищення ефективності системи обслуговування енергопостачального підприємства, однак забезпечення якісного обслуговування потребує також удосконалення організаційних процесів, оптимізації роботи персоналу та підвищення оперативності реагування на звернення споживачів.

Для ПрАТ «Кіровоградобленерго» питання підвищення ефективності системи обслуговування набуває особливого значення в умовах воєнного стану, коли зростає навантаження на центри обслуговування споживачів, контакт-центр та інформаційні служби підприємства. За таких умов важливого значення набуває не лише швидкість надання інформації, а й якість організації процесу обслуговування, здатність оперативно реагувати на звернення та забезпечувати доступність послуг для різних категорій споживачів.

Підвищення ефективності системи обслуговування має здійснюватися комплексно та передбачати вдосконалення організації роботи центрів обслуговування споживачів, розвиток системи контролю якості сервісу, підвищення професійної підготовки персоналу та використання сучасних підходів до моніторингу звернень споживачів (рис. 3.2).

Доцільним напрямом виступає скорочення часу обслуговування споживачів шляхом стандартизації окремих процедур, спрощення процесу

обробки звернень та усунення дублювання окремих операцій. За умов підвищеного навантаження на систему обслуговування такі заходи дозволяють підвищити оперативність реагування на звернення споживачів.

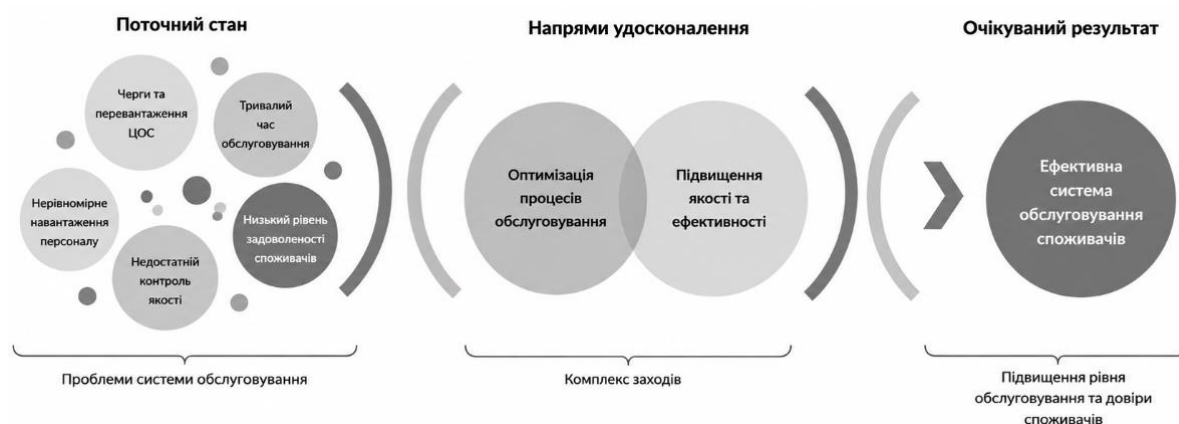


Рисунок 3.2 – Комплекс заходів підвищення ефективності системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Джерело: розроблено автором

Окремого значення набуває підвищення якості обслуговування, що передбачає використання системи оцінювання задоволеності споживачів, удосконалення стандартів сервісу та забезпечення постійного зворотного зв'язку.

Для забезпечення ефективного функціонування системи обслуговування доцільним є також впровадження системи моніторингу та контролю звернень споживачів. Використання такого підходу дозволить аналізувати найбільш поширені проблеми, контролювати швидкість реагування та оцінювати ефективність роботи окремих підрозділів.

Важливою умовою підвищення ефективності системи обслуговування є розвиток персоналу, зокрема підвищення рівня професійної підготовки, комунікаційних навичок та здатності працювати в умовах підвищеного психологічного навантаження [3].

З метою підвищення ефективності системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго» доцільним в організаційній структурі створити

сектор дистанційної підтримки споживачів у структурі центрів обслуговування (рис. 3.3).



Рис. 3.3. Удосконалення процесу взаємодії зі споживачами шляхом впровадження сектору дистанційної підтримки ПрАТ «Кіровоградобленерго»

Джерело: згенеровано автором ШІ (Google Gemini 2.5 Pro, 23.05.2026)

Першим етапом є виникнення звернення споживача, яке обумовлюється наявністю певного питання, проблеми або потреби в отриманні консультації. Взаємодія зі споживачем може здійснюватися через різні канали комунікації, зокрема телефонний зв'язок, електронну пошту, онлайн-форми на офіційному сайті підприємства, соціальні мережі або засоби відеозв'язку. Використання багатоканальної системи комунікації забезпечує доступність послуг та підвищує оперативність взаємодії зі споживачами.

Другий етап передбачає прийом та реєстрацію звернення у секторі дистанційної підтримки споживачів. На цьому етапі здійснюється ідентифікація споживача, фіксація звернення у системі, присвоєння відповідного номера та визначення категорії і пріоритетності звернення. Реєстрація звернень у єдиній інформаційній системі дозволяє забезпечити

контроль за їх виконанням та підвищити ефективність організації сервісної діяльності підприємства.

Наступним етапом є обробка звернення, яка передбачає його розподіл за відповідними напрямками. Залежно від змісту звернення можуть стосуватися питань нарахувань та оплат, проблем з електропостачанням, технічних питань, договірних відносин або переоформлення документів. Такий розподіл сприяє оперативному спрямуванню звернення до відповідального підрозділу та забезпечує скорочення часу обробки інформації.

На четвертому етапі здійснюється надання відповіді та вирішення питання споживача. Працівники сектору проводять консультаційну підтримку, роз'яснюють порядок дій, допомагають в оформленні необхідних документів або заяв. У разі потреби звернення передається до профільного підрозділу підприємства для подальшого опрацювання. Після вирішення питання споживач отримує інформацію про результати розгляду звернення.

Вагомим елементом системи є контроль та зворотний зв'язок, що дозволяє оцінити якість обслуговування споживачів. На цьому етапі здійснюється моніторинг строків виконання звернень, контроль результатів їх розгляду, а також аналіз рівня задоволеності споживачів. Отримання зворотного зв'язку сприяє виявленню недоліків у роботі підприємства та формуванню пропозицій щодо покращення сервісних процесів.

Завершальним етапом є аналіз та удосконалення системи обслуговування споживачів. Підприємство здійснює аналіз типових звернень, визначає проблемні аспекти взаємодії зі споживачами та розробляє рекомендації щодо оптимізації процесів обслуговування. Реалізація таких заходів сприяє підвищенню ефективності діяльності підприємства, покращенню якості послуг та зміцненню довіри споживачів.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено дослідження теоретичних, організаційних та практичних аспектів функціонування системи обслуговування споживачів енергопостачального підприємства та обґрунтовано напрями її удосконалення на прикладі ПрАТ «Кіровоградобленерго».

У процесі дослідження встановлено, що система обслуговування споживачів є важливою складовою діяльності енергопостачального підприємства, оскільки забезпечує взаємодію зі споживачами, формує рівень доступності послуг та впливає на ефективність функціонування підприємства загалом. В сучасних умовах система обслуговування споживачів виходить за межі традиційного прийому звернень і передбачає використання цифрових сервісів, дистанційних каналів взаємодії та оперативного інформування споживачів.

У першому розділі досліджено теоретичні основи організації системи обслуговування споживачів енергопостачального підприємства. Узагальнено наукові підходи до трактування сутності системи обслуговування споживачів та визначено її роль у забезпеченні ефективної діяльності підприємства. Встановлено, що сучасна система обслуговування має ґрунтуватися на принципах доступності, оперативності, безперервності комунікації та клієнтоорієнтованості. Досліджено методичні підходи до оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів та визначено основні методи оцінювання, серед яких аналітичний, порівняльний, експертний методи та метод опитування.

У другому розділі проведено аналіз діяльності ПрАТ «Кіровоградобленерго» та оцінено ефективність системи обслуговування споживачів підприємства. Встановлено, що підприємство функціонує в умовах підвищеного навантаження, нестабільності зовнішнього середовища та необхідності забезпечення безперервної взаємодії зі споживачами. Аналіз

фінансово-економічних показників засвідчив зростання обсягів доходу підприємства у 2023–2025 рр., однак одночасно виявлено наявність збитковості діяльності та зниження окремих показників фінансової стійкості. Проведений аналіз коефіцієнтів фінансового стану підтвердив збереження відносно прийнятного рівня фінансової незалежності підприємства за одночасного підвищення навантаження на систему фінансування.

У процесі дослідження системи обслуговування споживачів встановлено, що ПрАТ «Кіровоградобленерго» використовує багатоканальну систему взаємодії зі споживачами, яка охоплює контакт-центр, центри обслуговування споживачів, офіційний сайт, цифрові сервіси, соціальні мережі та месенджери. Водночас виявлено, що в умовах воєнного стану суттєво зросло навантаження на систему комунікації підприємства, особливо під час аварійних та погодинних відключень електроенергії. Додатковими факторами ускладнення функціонування системи обслуговування визначено необхідність оперативного інформування споживачів, обмеження роботи центрів обслуговування під час повітряних тривог, а також нерівномірний рівень використання цифрових сервісів різними категоріями споживачів.

Проведене експертне оцінювання ефективності системи обслуговування споживачів засвідчило достатній рівень організації взаємодії зі споживачами та розвиток цифрових каналів комунікації. Разом із тим встановлено необхідність подальшого вдосконалення системи інформаційної взаємодії, підвищення оперативності реагування на звернення та оптимізації роботи центрів обслуговування споживачів.

У третьому розділі обґрунтовано напрями удосконалення системи обслуговування споживачів ПрАТ «Кіровоградобленерго». Запропоновано заходи, спрямовані на розвиток цифрових сервісів, удосконалення інформаційної взаємодії зі споживачами та підвищення ефективності організації процесу обслуговування. Особливу увагу приділено забезпеченню безперервності комунікації в умовах воєнного стану, розвитку дистанційних

каналів взаємодії та зменшенню навантаження на центри обслуговування споживачів.

У роботі запропоновано впровадження сектору дистанційної підтримки споживачів, основним завданням якого має стати забезпечення дистанційної взаємодії зі споживачами, надання консультацій щодо використання цифрових сервісів, допомога в оформленні звернень та підтримка споживачів у періоди обмеження роботи центрів обслуговування під час повітряних тривог. Реалізація запропонованих заходів дозволить підвищити доступність послуг, скоротити кількість особистих звернень, оптимізувати навантаження на персонал та підвищити рівень задоволеності споживачів.

Результати проведеного дослідження підтверджують необхідність подальшого розвитку сучасних клієнтоорієнтованих підходів до організації системи обслуговування споживачів енергопостачальних підприємств, що особливо актуально в умовах цифровізації економіки та функціонування підприємств в умовах воєнного стану.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алькема В. Г., Кириченко О. С. Менеджмент організацій : навчальний посібник. Київ : Університет «КРОК», 2023. 276 с. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/navchalni-posibniki/alkema_0035.pdf
2. Кабінет Міністрів України. Про затвердження плану пріоритетних дій Уряду на 2026 рік. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KR230221>
3. Кабінет Міністрів України. Про схвалення Концепції впровадження «розумних мереж» в Україні до 2035 року : розпорядження від 14.10.2022 № 908-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/908-2022-%D1%80/ed20230503>
4. Капітула С. В., Міщук Є. В. Методичні підходи до оцінки енергетичної безпеки як складової частини економічної безпеки національного господарства України в сучасних умовах трансформації економіки. Бізнес та сталий розвиток. 2016. № 7. URL: <https://bses.in.ua/journals/2016/7-2016/11.pdf>
5. Ковальчук Н. О., Гаватюк Л. С. Фінансовий аналіз у схемах і таблицях : навчально-наочний посібник. Чернівці, 2019. 120 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/11268/Фінансовий%20аналіз%20у%20схемах.pdf>
6. Магопєць О. А. Фінансовий аналіз : навчальний посібник. Кропивницький : ЦНТУ, 2022. 352 с. URL: <https://dspace.kntu.kr.ua/items/28f20738-8522-4de8-9d9b-c19686167081>
7. Міністерство енергетики України. В Україні почали працювати фінансові програми для підвищення енергонезалежності. URL: <https://mev.gov.ua/novyna/v-ukrayini-pochaly-pratsyuvaty-finansovi-prohramy-dlya-pidvyshchennya-enerhonezalezhnosti>

8. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 384 с.

9. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг. План діяльності НКРЕКП на 2024 рік. URL: <https://www.nerc.gov.ua/storage/app/uploads/public/659/672/4bd/6596724bdf99a812878180.pdf>

10. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг. Про схвалення Плану розвитку системи розподілу ПрАТ «Кіровоградобленерго» на 2026–2030 роки. URL: <https://www.nerc.gov.ua/acts/pro-shvalennya-planu-rozvitku-sistemi-rozpodilu-prat-kirovogradoblenergo-na-2026-2030-roki>

11. Онищук В. О. Формування конкурентоспроможності підприємств енергетичного сектору в умовах сучасних трансформацій. Донецький національний університет імені Василя Стуса, 2025. URL: <https://jqmth.donnu.edu.ua/article/download/19133/19030>

12. Практичний посібник з енергетичного аудиту промислових підприємств. Київ : GIZ, 2020. URL: <https://tcem.kpi.ua/навчальні-посібники/>

13. ПрАТ «Кіровоградобленерго». Офіційний сайт підприємства. URL: <https://kiroe.com.ua>

14. ПрАТ «Кіровоградобленерго». Показники та стандарти якості. URL: <https://kiroe.com.ua/pokazniki-ta-standarti>

15. ПрАТ «Кіровоградобленерго». Фінансова звітність підприємства. URL: <https://www.kresc.com.ua/finreport/finreports.shtml>

16. Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання : постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 375. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0375874-18>

17. Про затвердження Порядку забезпечення стандартів якості електропостачання та надання компенсацій споживачам за їх недотримання :

постанова НКРЕКП від 12.06.2018 № 375. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0375874-18>

18. Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії: постанова НКРЕКП від 14.03.2018 № 312. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18>

19. Про затвердження Правил роздрібного ринку електричної енергії: постанова НКРЕКП від 14.03.2018 № 312. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0312874-18>

20. Радик Д. Л. Методичні вказівки до практичної роботи «Оцінка ефективності витрат електроенергії на технологічне устаткування й спорядження». Тернопіль: ТНТУ, 2023. URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/41197/3/Практична%20робота%206-Друк.%20Оцінка%20ефективності%20витрат%20електроенергії%20на%20технологічне%20устаткування%20й%20спорядження.pdf>

21. Система управління персоналом підприємств енергетичного сектору економіки. URL: <https://economics.com.ua/s242-personnel-management-system-of-energy-sector-enterprises>

22. Ткачук Н. Державне регулювання енергетичного сектору з урахуванням його потреб в інвестиціях. Фінансово-економічне регулювання. 2025. URL: <https://finukr.com.ua/index.php/journal/article/download/97/96/>

23. Тютюнник Ю. М., Дорогань-Писаренко Л. О., Тютюнник С. В. Фінансовий аналіз : навчальний посібник. Полтава : ПП «Астроя», 2020. 434 с. URL: <https://dspace.pdau.edu.ua/items/26b068a5-bb17-4e85-bdda-889121ec79b4>

24. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : навчальний посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 241 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/63428/1/2021%20печ.%20175Л%20Угоднікова%20ОІ.pdf>

25. Фоміна Я. В. Методи управлінських рішень та їх застосування на підприємствах енергетичного сектору. URL: <https://dspace.onu.edu.ua/bitstreams/1b632a88-fd39-45c6-a161-1358da092e64/download>

26. Яшина К. та ін. Впровадження стандарту систем енергоменеджменту в організаціях відповідно до ISO 50001 : практичний посібник. Київ, 2021. URL: https://www.ukriee.org.ua/wp-content/uploads/2021/03/EnMS-Practical-Guide-2021_Ukraine_ukr.pdf

27. IBI-Rating. IBI-Rating підтвердило кредитні рейтинги ПрАТ «Кіровоградобленерго» та його облігацій. URL: <https://ibi.com.ua/UK/press-release/5823-ibi-rating-pidtverdilo-kreditni-rejtingi-prat-kirovogradoblenergo-ta-jogo-obligacij.html>

28. Opendatabot. ПрАТ «Кіровоградобленерго»: досьє підприємства. URL: <https://opendatabot.ua/c/23226362>

29. YouControl. ПрАТ «Кіровоградобленерго»: інформація про компанію. URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/23226362/

ДОДАТКИ