

Ермолина Лилия Валерьевна

Самарский государственный экономический университет

Измайлов Айрат Маратович

Самарский государственный медицинский университет

Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики

Направления взаимодействия стейкхолдеров сферы жилищно-коммунальных услуг

Аннотация. В статье отражены направления взаимодействия стейкхолдеров сферы ЖКХ. В работе исследованы теоретические аспекты развития сферы предоставления коммунальных услуг населению; выделены особенности ЖКХ как сферы общественно-экономических и управленческих взаимодействий; предложены направления взаимодействия стейкхолдеров сферы ЖКХ; отмечена важность анализа влияния стейкхолдеров на сферу ЖКХ с учетом разнообразности и разнонаправленности их интересов; предложены критерии группировки стейкхолдеров в сфере ЖКХ; представлены возможные направления практического применения результатов исследования.

Целью работы формирование ключевых направлений взаимодействия стейкхолдеров сферы жилищно-коммунальных услуг в контексте обеспечения устойчивости развития отраслевого предприятия. Применяемые в исследовании экономические и общенаучные методы научного познания позволили выявить направлений взаимодействия стейкхолдеров сферы жилищно-коммунальных услуг в контексте обеспечения устойчивости развития отраслевого предприятия. Информационной базой исследования послужили научные труды отечественных ученых в сфере управления взаимодействием стейкхолдеров.

Ключевые слова: технологии, цифровизация, искусственный интеллект, фармацевтика, фармацевтическая отрасль.

Ermolina Liliya Valeryevna

Samara State University of Economics

Izmailov Ayrat Maratovich

Samara State Medical University

Povolzhky Region State University of Telecommunications and Informatics

Directions of interaction of stakeholders in the sphere of housing and utilities services

Abstract. This article examines areas of stakeholder interaction in the housing and utilities sector. It examines the theoretical aspects of developing public utility services, highlights the specific features of housing and utilities as a sphere of socio-economic and managerial interactions, and proposes areas of stakeholder interaction in the housing and utilities sector. It also notes the importance of analyzing stakeholder influence on the housing and utilities sector, taking into account the diversity and diversification of their interests. Criteria for grouping stakeholders in the housing and utilities sector are proposed, and potential areas for the practical application of the research results are presented.

The aim of this study is to identify key areas of stakeholder interaction in the housing and utilities sector in the context of ensuring the sustainable development of an enterprise in the industry. The economic and general scientific methods used in the study allowed us to identify areas of stakeholder interaction in the housing and utilities sector in the context of ensuring the sustainable development of an enterprise in the industry. The research is based on the scientific works of Russian scientists in the field of stakeholder interaction management.

Keywords: technology, digitalization, artificial intelligence, pharmaceuticals, pharmaceutical industry.

Введение. Сфера жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) — это комплекс отраслей и служб, обеспечивающих людям условия для проживания и комфортной жизни. Данная сфера общественно-экономических отношений играет одну из ключевых ролей в формировании комфортной среды жизни населения страны, ее безопасности, и уровня развития [2].

Сегодня в доступе достаточно широкий пласт научных исследований, направленных на изучение различных аспектов сферы ЖКХ. Причем исследованием данной области занимаются как отечественные ученые, так и зарубежные. Однако, стоит отметить, что сфера предоставления населению коммунальных услуг в разных странах отличается, и нельзя смотреть на данную сферу как на монолитную и единообразную. Стоит понимать, что отечественная сфера ЖКХ обладает весьма специфическими особенностями, обуславливаемыми историческим наследием, масштабом и территориальной специфичностью, регуляторной ролью государства, социальной значимостью и политической чувствительностью.

Общие контуры развития сферы (ЖКХ) в условиях отечественной специфики представлены в работе Аблеевой А.М. [1] В работе автора обобщены некоторые актуальные вопросы современной системы ЖКХ.

Проблемные аспекты развития ЖКХ Российской Федерации рассматриваются в работе авторов Матюшкиной И.А. и Прокоповой Д.Д. [7] В статье авторы определяют роль жилищно-коммунального хозяйства в обществе, выявляют ключевые проблемы развития ЖКХ с точки зрения потребителей жилищно-коммунальных услуг и основных производителей этих услуг, определяют «узкие места» в работе государственных органов, разрабатывающих и реализующих жилищную политику в РФ.

Также данной проблематике уделяют время авторы Лопоносов Е.В. и Климовский Н.В. [6] В работе авторов анализируются факторы, оказывающие негативное влияние на работу сферы жилищно-коммунальных услуг. Авторами, на основе анализа опыта российского и зарубежного опыта управления развитием ЖКХ сделаны выводы о состоянии жилищно-коммунальной сферы в России и предложены практические варианты решения выявленных проблем.

Проблемные аспекты развития ЖКХ в мировом масштабе показаны в работе автора Мордвиной Ю.В. [8] По мнению данного исследователя наиболее существенными проблемами в сфере ЖКХ являются отсутствие эффективного и специализированного механизма управления ЖКХ, недостаток или отсутствие профессиональных кадров в этой сфере, а также высокие тарифы и их постоянный рост.

Управленческие аспекты регулирования отраслевыми компаниями приведены в трудах автора Василенко Д.В. [3] Развитие жилищно-коммунального комплекса связано с реализацией социальных потребностей населения, потребностей в сопричастности к общему делу развития города.

Автор Никонова Н.В. выделяет в своей работе ключевых стейкхолдеров рынка жилищно-коммунальных услуг [9]. В статье автором рассмотрены основные субъекты рынка (стейкхолдеры) жилищно-коммунальных услуг на примере конкретного муниципального образования.

К числу основных стейкхолдеров данного рынка, по мнению Никоновой Н.В., относятся потребители, производители и поставщики жилищно-коммунальных услуг. Кроме этого, в состав включаются регулирующие органы (государственные структуры, контролирующие деятельность участников рынка), различные фонды и финансовые посредники. Одним из важных элементов рынка жилищно-коммунальных услуг являются государственные и местные программы поддержки населения [9].

Важность анализа влияния стейкхолдеров на сферу ЖКХ связана с учетом разнообразности интересов заинтересованных лиц, необходимостью повышения качества принимаемых решений, сокращения уровня и частоты конфликтов и социального напряжения, оптимизация взаимодействия и сотрудничества, а также формирование устойчивого развития.

Ключевые направления взаимодействия стейкхолдеров сферы жилищно-коммунальных услуг

Сегодня сфера жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) относится к области общественно-экономических и управленческих отношений, насыщенной совокупностью специфических особенностей, которые сказываются на практическом приложении теории стейкхолдеров. Исследование современного положения дел в отрасли предоставляющей коммунальные услуги населению позволяет выделить ряд некоторых специфических особенностей.

Во-первых, это широкий спектр заинтересованных сторон, взаимодействующих с отраслевыми предприятиями. Среди наиболее значимых стейкхолдеров можно выделить собственников жилья, арендаторов, управляющих компаний, поставщиков коммунальных услуг (вода, тепло, электроэнергия), государственные органы, муниципалитеты, профсоюзы, организации по защите прав потребителей и др.

Во-вторых, предприятия сферы коммунальных услуг ведут свою хозяйственную деятельность на пересечении двух разнонаправленных плоскостей. С одной стороны – это государство, в интересах которого создание условий легкого доступа ко всем необходимым коммунальным услугам у населения. Такой подход в качестве главной цели предполагает достижение позитивного социального эффекта. Однако, с другой стороны – предприятия стремятся заработать, путем реализации услуг населения. В итоге, сфера ЖКХ вынуждена развиваться в постоянном поиске равновесия и гармонии между социальным эффектом и коммерческой выгодой.

В-третьих, увеличивается роль населения как участника процесса формирования жилищно-коммунальных услуг. Интересы населения привлекают к себе все большее внимание за счет возможности более активного продвижения и защиты. Сегодня интересы населения входят в центр внимания органов управления, в то время как раньше наблюдалась несколько другая картина.

В-четвертых, это преимущественно долгосрочные стратегии построения отношений между стейкхолдерами и предприятиями, предоставляющими услуги. Область ЖКХ относится к той сфере, где взаимодействия между различными субъектами строятся на фундаменте длительного сотрудничества, что накладывает определенную ответственность компаний перед потребителями коммунальных услуг.

В-пятых, наличие разнонаправленных внешних эффектов в отрасли ЖКХ. Здесь речь идет о том, что во всем многообразии процессов протекающих внутри данного общественного института можно выделить как положительные, так и отрицательные внешние проявления. Среди положительного проявления можно выделить, например, наличие офисов и торговых точек на первых этажах многоквартирных домов. Среди отрицательных эффектов можно назвать, например, высокую стоимость и низкое качество предоставляемых услуг.

В-шестых, в свете цифровизации и активной информатизации общества можно выделить увеличение возможностей в управлении многоквартирными домами. Сегодня многие процессы могут выполняться дистанционно, автоматизированно, быстрее и качественнее что в свою очередь предполагает вовлечение новых стейкхолдеров.

Расширяя теорию взаимодействия со стейкхолдерами от конкретно взятого предприятия на отдельную отрасль ЖКХ можно выделить ряд критериев, согласно которым возможно сгруппировать заинтересованные стороны. Выделение и группировка стейкхолдеров в данном случае позволяет определять приоритеты взаимодействия,

разрабатывать стратегии взаимодействия, оптимизировать процессы распределения ресурсов, совершенствовать коммуникацию и сокращать риски.

В таблице отражены ключевые критерии, согласно которым возможно группировать стейкхолдеров в сфере ЖКХ. Каждая группа также обладает своими подгруппами. Все выделенные группы заинтересованных лиц так или иначе взаимодействуют между собой, формируя тем самым определенные направления согласования интересов.

Среди ключевых направлений взаимодействия стейкхолдеров в сфере ЖКХ Смирнягин Н.С. [10] отмечает такие как: совместное создание потребительской ценности, совместное определение тарифно-ценовой политики, совместное обеспечение доступной комфортной среды, совместная разработка и участие в формировании содержания коммуникативных площадок каналов коммуникаций, общественное участие в разработке стратегий развития жилищно-коммунальных услуг в ЖКХ, совместное формирование подходов к измерению качества жилищно-коммунальных услуг.

Из работы авторов Евсеевой С.А. и Герасимовой М.М. можно выделить такие направления взаимодействия стейкхолдеров как: обеспечение высокого качества жилищно-коммунальных услуг, формирование низких тарифов на коммунальные услуги, обеспечение оперативности обслуживания, обеспечение доступности жилищно-коммунальных услуг, расширение спектра предоставляемых услуг [4].

Авторы Н.Н. Ткаченко и И.А. Чечулин рассматривают взаимодействие стейкхолдеров через призму процесса формирования и управления децентрализованными фондами капитального ремонта объектов ЖКХ, с условием создания открытой среды деятельности УО, вовлекающей жильцов во взаимодействие и осуществление общественного контроля за исполнением нормативных требований [11],

Карачай В.А., Корохова И.В., Шаталова О.И. в качестве основных направлений взаимодействия стейкхолдеров в сфере ЖКХ также выделяют значимость доступа к информации о качестве, стоимости, сроках, выполнения работ, их рейтингования, количества обращений граждан в административные органы муниципалитета по работе УО и подрядных организаций [5].

Однако, для рассмотрения взаимодействия стейкхолдеров через призму обеспечения устойчивости развития предприятия ведущего свою хозяйственную деятельность в сфере ЖКХ можно выделить другие направления, среди которых наиболее важными являются: устойчивое управление ресурсами, обеспечение социальной ответственности, внедрение современных инновационных и ресурсосберегающих решений, активное вовлечение местных сообществ к принятию решений, обеспечение экологической устойчивости, обеспечение экономической устойчивости, стремление к высокому качеству обслуживания. Более подробно данные направления представлены на рисунке.

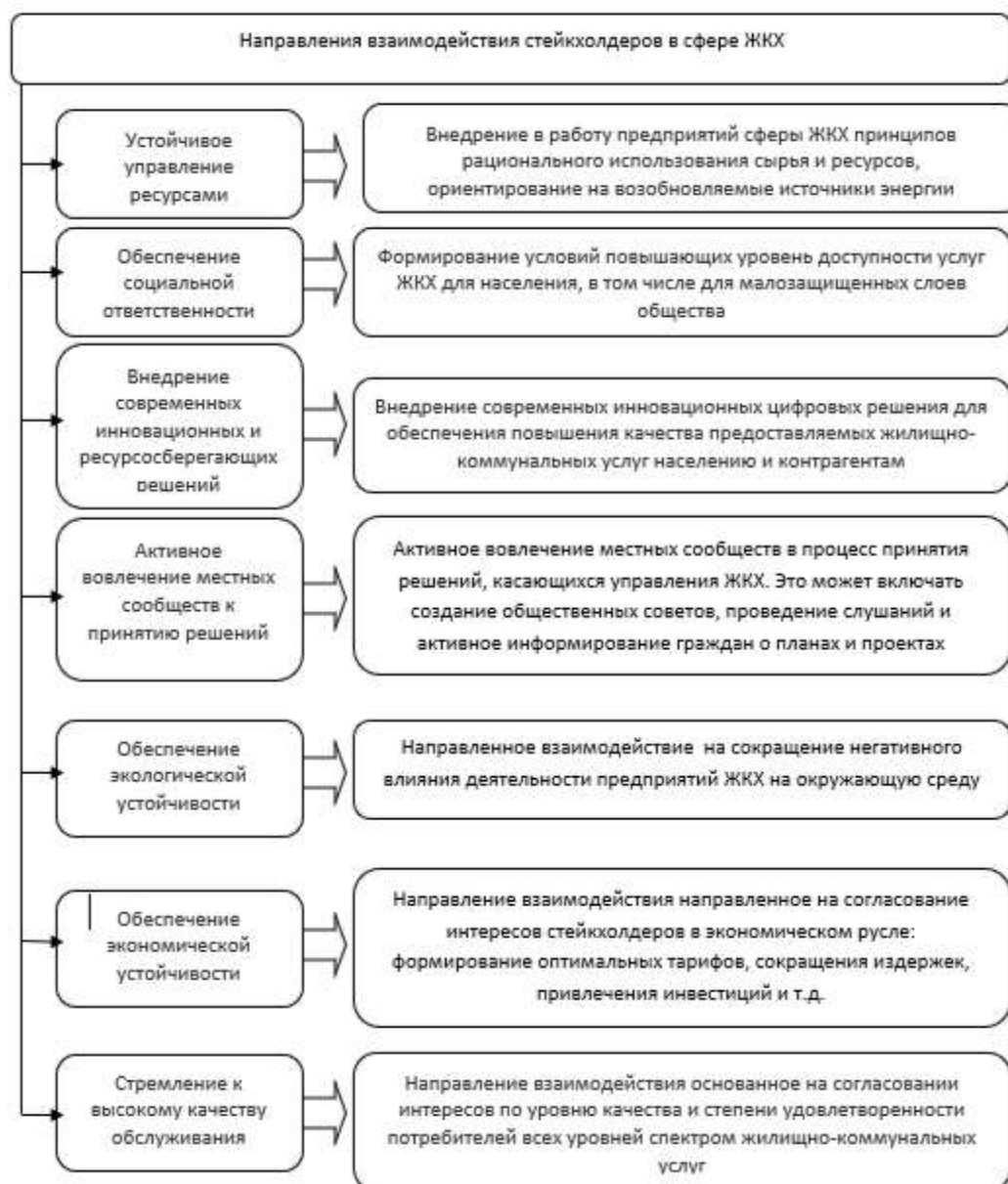


Рисунок 1 – Ключевые направления взаимодействия стейкхолдеров сферы жилищно-коммунальных услуг в контексте обеспечения устойчивости развития отраслевого предприятия (авторская разработка)

Представленные на рисунке направления взаимодействия заинтересованных сторон приведены именно в русле обеспечения устойчивого развития отраслевого предприятия, предоставляющего жилищно-коммунальные услуги.

Практическое применение отраженных на рисунке направлений взаимодействия стейкхолдеров в сфере ЖКХ в контексте достижения устойчивого развития может быть найдено: при совместном планировании и реализации решений; для достижения большей прозрачности и открытости в вопросах коммуникации между субъектами сферы предоставления коммунальных услуг; при осуществлении совместного контроля качества услуг и эффективности; при взаимодействии в области осуществления экологической ответственности; при поиске баланса интересов между достижением позитивного социального эффекта и удовлетворения коммерческих интересов отраслевых компаний; в процессе объединения ресурсов и компетенций для внедрения новых технологических решений.

Перечисленные выше направления практического применения являются не исчерпывающими. Однако, в то же время указанные направления, по мнению автора, являются одними из наиболее перспективных.

Заключение

В представленной работе исследована сфера предоставления населению коммунальных услуг. Данная сфера представляет собой сложную и многогранную систему общественно-экономических взаимоотношений, в которой сосредотачивается чрезвычайно высокая социальная, экономическая и политическая значимость. Многогранность рассмотренной системы определяет динамичную и нестабильную среду взаимодействия стейкхолдеров и предприятий ЖКХ.

В качестве базового понимания предлагается подход: стейкхолдеры в сфере ЖКХ - это любая отдельная личность, группа лиц или организация, имеющая заинтересованность в деятельности предприятий создающих и предоставляющих жилищно-коммунальные услуги ориентированных при этом на устойчивое развитие, основанное на согласовании интересов и ожиданий.

Направления взаимодействия стейкхолдеров в сфере ЖКХ следующие: совместное создание потребительской ценности, совместное определение тарифно-ценовой политики, совместное обеспечение доступной комфортной среды, совместная разработка и участие в формировании содержания коммуникативных площадок каналов коммуникаций, общественное участие в разработке стратегий развития жилищно-коммунальных услуг в ЖКХ, совместное формирование подходов к измерению качества жилищно-коммунальных услуг.

Список источников

1. Аблеева, А. М. Актуальные вопросы развития отрасли жилищно-коммунального хозяйства / А. М. Аблеева // Российский электронный научный журнал. – 2023. – № 2(48). – С. 207-219. – DOI 10.31563/2308-9644-2023-48-2-207-219. – EDN CNONYX.
2. Ашмарина, С. И. Управление изменениями в социально-экономических системах / С. И. Ашмарина, А. П. Жабин, А. М. Измайлов // Наука XXI века: актуальные направления развития. – 2016. – № 2-1. – С. 144-147. – EDN XIEEFZ.
3. Василенко, Д. В. Управление в сфере жилищно-коммунального хозяйства / Д. В. Василенко // Сборник научных работ серии "Государственное управление". – 2023. – № 29. – С. 153-163. – DOI 10.5281/zenodo.7813092. – EDN ATQNTB.
4. Евсеева, С. А. Управление взаимоотношениями с заинтересованными сторонами в менеджменте качества управляющих организаций в сфере ЖКХ / С. А. Евсеева, М. М. Герасимова // Экономические науки. – 2015. – № 126. – С. 81-85. – EDN VCVTWT.
5. Карачай, В. А. Проектирование механизма взаимодействия стейкхолдеров информационно-аналитической системы сферы ЖКХ / В. А. Карачай, И. В. Корохова, О. И. Шаталова // Региональная информатика (РИ-2020) : XVII Санкт-Петербургская международная конференция. Материалы конференции, Санкт-Петербург, 28–30 октября 2020 года. Том Часть 1. – Санкт-Петербург: Региональная общественная организация "Санкт-Петербургское Общество информатики, вычислительной техники, систем связи и управления", 2020. – С. 24-26. – EDN HUYQXN.
6. Лопоносов, Е. В. Проблемы развития отрасли ЖКХ / Е. В. Лопоносов, Н. В. Климовских // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2023. – № 11-2(105). – С. 138-140. – DOI 10.24412/2411-0450-2023-11-2-138-140. – EDN XSGOOR.
7. Матюшкина, И. А. Ключевые проблемы развития жилищно-коммунального хозяйства в современной России / И. А. Матюшкина, Д. Д. Прокопова // Экономика. Социология. Право. – 2023. – № 4(32). – С. 9-15. – DOI 10.22281/2542-1697-2023-02-04-09-15. – EDN VOMSTE.

8. Мордвина, Ю. В. Проблемы жилищно-коммунального хозяйства в современном мире / Ю. В. Мордвина // Вестник Луганского государственного университета имени Владимира Даля. – 2023. – № 12(78). – С. 71-73. – EDN MTTIGQ.
9. Никонова, Н. В. Ключевые стейкхолдеры рынка жилищно-коммунальных услуг / Н. В. Никонова // Управленческий учет. – 2025. – № 8. – С. 113-118. – EDN PALFZT.
10. Смирнягин, Н. С. Роль стейкхолдеров в производстве жилищно-коммунальных услуг / Н. С. Смирнягин // Russian Economic Bulletin. – 2022. – Т. 5, № 3. – С. 193-199. – EDN YNUZYJ
11. Ткаченко, И. Н. Взаимодействие стейкхолдеров при формировании и управлении децентрализованными фондами капитального ремонта жилищно-коммунального хозяйства / И. Н. Ткаченко, И. А. Чечулин // Вопросы управления. – 2024. – № 4(89). – С. 5-23. – DOI 10.22394/2304-3369-2024-4-5-23. – EDN WJTRYH.

Сведения об авторах

Ермолина Лилия Валерьевна, доцент кафедры прикладной информатики, кандидат экономических наук, доцент, ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет», Самара, Россия

Измайлов Айрат Маратович, доцент кафедры цифровой экономики, кандидат экономических наук, ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»; доцент кафедры научных и инновационных технологий в здравоохранении, кандидат экономических наук, ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Самара, Россия

About the Authors

Ermolina, Liliya Valeryevna Associate Professor, Department of Applied Informatics, PhD in Economics, Associate Professor, Samara State University of Economics, Samara, Russia

Izmailov Ayrat Maratovich, Associate Professor, Department of Digital Economics, PhD in Economics, Povolzhkiy Region State University of Telecommunications and Informatics; Associate Professor, Department of Scientific and Innovative Technologies in Healthcare, PhD in Economics, Samara State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation Samara, Russia