

УДК 338.12

Д. И. Стреляев

Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, Красноярск, e-mail: noir6@bk.ru

В. В. Левшина

Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, Красноярск, e-mail: vlevshina11@mail.ru

ВЫБОР МЕТОДА ОПРЕДЕЛЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН ОРГАНИЗАЦИИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Ключевые слова: организация жилищно-коммунального хозяйства, система менеджмента качества, заинтересованные стороны, методы определения.

В статье представлено обоснование выбора метода существенных заинтересованных сторон, а также определен их перечень для организации жилищно-коммунального хозяйства, являющийся обязательным требованием стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Целью данного исследования является обоснование выбора метода определения существенных заинтересованных сторон на примере управляющей организации жилищно-коммунального хозяйства. Одним из важнейших условий в данной отрасли является внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента качества (далее СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 года, как один из главных инструментов улучшения показателей качества оказания жилищно-коммунальной услуги. В соответствии с данными требованиями, необходимо оценить влияние, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность управляющей организации постоянно предоставлять жилищно-коммунальные услуги, отвечающие требованиям потребителей.

Определение существенных заинтересованных сторон и их основных требований к управляющей организации ЖКХ относится к основным требованиям системы менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 4), касающимся среды организации. Определение и удовлетворение требований существенных заинтересованных сторон управляющей организации будет способствовать предоставлению услуг ЖКХ требуемого качества. Результатом данного исследования является определение оптимального метода определения существенных заинтересованных сторон для организации жилищно-коммунального хозяйства.

D. I. Strelyaev

Siberian State University of Science and Technology named after academician M.F. Reshetnev, Krasnoyarsk, e-mail: noir6@bk.ru

V. V. Levshina

Siberian State University of Science and Technology named after academician M.F. Reshetnev, Krasnoyarsk, e-mail: vlevshina11@mail.ru

CHOICE OF THE METHOD OF DETERMINING THE SIGNIFICANT INTERESTED PARTIES OF THE HOUSING AND COMMUNAL SERVICES ORGANIZATION

Keywords: organization of housing and communal services, quality management system, stakeholders, determination methods.

The article presents the rationale for choosing the method of significant stakeholders, as well as their list for the organization of housing and communal services, which is a mandatory requirement of the standard GOST R ISO 9001-2015.

The purpose of this study is to justify the choice of a method for determining significant stakeholders using the example of the managing organization of housing and communal services. One of the most important conditions in this industry is the introduction and continuous improvement of the quality management system (hereinafter QMS) in accordance with the requirements of GOST R ISO 9001-2015, as one of the main tools for improving the quality indicators of the provision of housing and communal services. In accordance with these requirements, it is necessary to assess the impact that interested parties have or may have on the ability of the managing organization to constantly provide housing and communal services that meet the requirements of consumers.

The definition of significant stakeholders and their basic requirements for the managing organization of housing and communal services refers to the basic requirements of the quality management system (GOST R ISO 9001-2015, clause 4) regarding the environment of the organization. Identification and satisfaction of the requirements of significant stakeholders of the managing organization will facilitate the provision of housing services of the required quality. The result of this study is to determine the optimal method for determining significant stakeholders for the organization of housing and communal services.

Введение

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) является одной из основных отраслей национального хозяйства, от функционирования которой непосредственно зависит жизнедеятельность населения. Отрасль ЖКХ напрямую связана с повседневными интересами граждан и призвана обслуживать их материально-бытовые потребности в жилищно-коммунальных услугах [1]. К организациям ЖКХ относятся управляющие организации, оказывающую жилищные и коммунальные услуги как юридическим, так и физическим лицам (собственники многоквартирных домов). Одним из актуальных вопросов при управлении многоквартирным домом является необходимость учитывать отношения с приоритетными заинтересованными сторонами и рассматривать их как основной ресурс. Это связано с тем, что в современных условиях предприятиями ЖКХ широко используется частичная или полная передача выполнения отдельных бизнес-функций сторонним лицам или организациям.

Одним из важнейших условий в данной отрасли является внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента качества (далее СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 года, как один из главных инструментов улучшения показателей качества оказания жилищно-коммунальной услуги [2]. В соответствии с данными требованиями, необходимо оценить влияние, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность управляющей организации постоянно предоставлять жилищно-коммунальные услуги, отвечающие требованиям потребителей [3].

Известно, что заинтересованные стороны – это люди (организации) или группы людей, имеющие или считающие, что они имеют, законные требования в отношении некоторых аспектов деятельности организации. Определение существенных заинтересованных сторон и их основных требований к управляющей организации ЖКХ относится к основным требованиям системы менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 4), касающимся среды организации. Определение и удовлетворение требо-

ваний существенных заинтересованных сторон управляющей организации будет способствовать предоставлению услуг ЖКХ требуемого качества [4].

Целью исследования является обоснование выбора метода определения существенных заинтересованных сторон на примере управляющей организации жилищно-коммунального хозяйства [5].

Материал и методы исследования

Первый метод выбора существенных заинтересованных сторон – матрица «Поддержка-влияние» [6]. Для этого определим и построим карту заинтересованных сторон, так как это инструмент, позволяющий наиболее оптимально провести их идентификацию. Данная карта является субъективным представлением лидера или группы об окружении бизнеса. Авторами определены основные группы заинтересованных сторон, включающие: потребители (юридические и физические лица), контролирующие органы (службу строительного надзора, прокуратуру, министерство ЖКХ, антимонопольную службу, Роспотребнадзор, Счетную палату, пожарную и налоговую инспекции), союзы (профсоюзы, общественный контроль ЖКХ, средства массовой информации), конкуренты (управляющие компании, товарищества собственников жилья) и регулирующие органы (министерство ЖКХ, администрация города).

Для построения матрицы «Поддержка-влияние» необходимо для каждой заинтересованной стороны оценить ее поддержку/противодействия на управляющую организацию. Степень поддержки/противодействия определяется в интервале от (-5) до (+5), то есть (-5) – это максимальное противодействие, а (+5) – максимальная поддержка. По аналогии, после оценки поддержки/противодействия, необходимо провести оценку влияния заинтересованной стороной на организацию, где (0) – это минимальное влияние, а (5) – это максимальное влияние.

На основании полученных данных заполняем таблицу заинтересованных сторон с распределением поддержки и влияния на управляющую организацию (табл. 1).

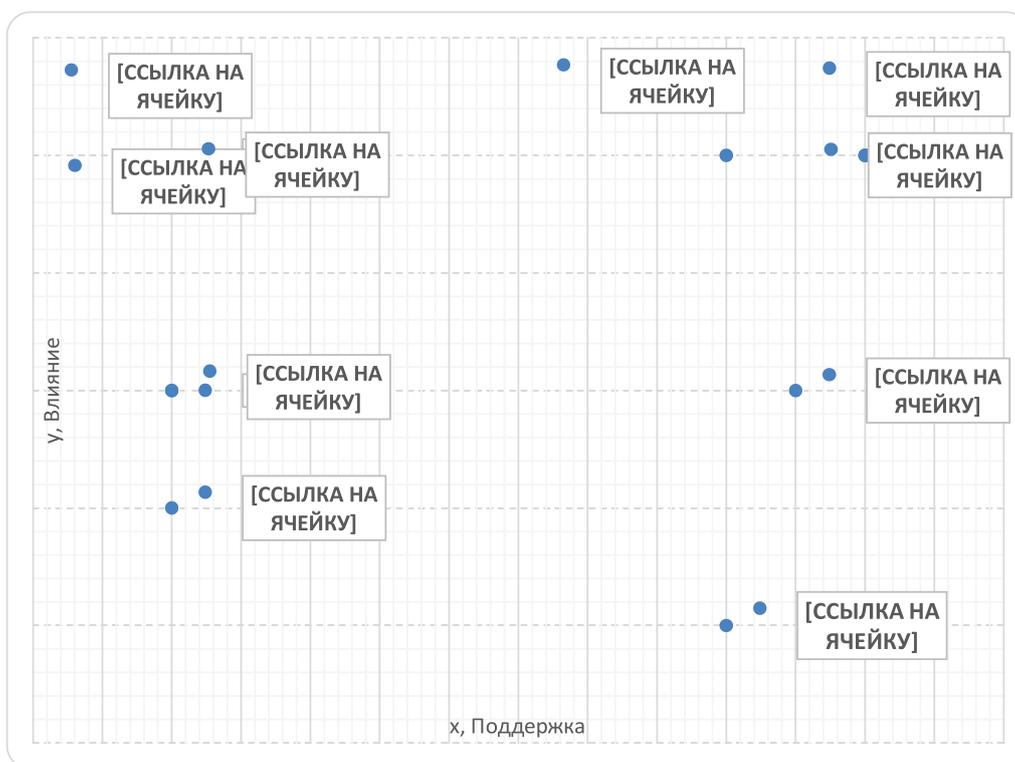
Таблица 1

Поддержка и влияние заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны	Поддержка	Влияние
Учредители	5	5
Юридические лица	-5	5
Физические лица	-5	5
Администрация города	3	5
Министерство РФ	4	3
Служба строительного надзора	-5	5
Налоговая инспекция	-5	5
Прокуратура	-5	5
Продолжение таблицы 1		
Министерство ЖКХ	5	5
Федеральная антимонопольная служба	-5	5
Роспотребнадзор	-5	5
Счетная палата	-5	5
Пожарная инспекция	-5	5
Товарищества собственников жилья	-5	3
Управляющие компании	-5	3
Профсоюзы	3	1
Общественный контроль ЖКХ	-5	2
Средства массовой информации	-5	5

На основании полученных данных построим матрицу «Поддержка-влияние» (рисунок). Ее анализ показал, что существенными заинтересованными сторонами для управляющей организа-

ции являются: учредители, потребители, регулирующие органы, контролирующие органы, конкуренты. Несущественными заинтересованными сторонами являются союзы.



Матрица «Поддержка-влияние»

Второй метод «Риски и возможности», так же позволяет математическим методом определить существенные заинтересованные стороны управляющей организации, при этом перечень идентифицированных заинтересованных сторон остается такой же, как и в первом методе [7].

На первом этапе необходимо оценить, насколько рискованным является взаимодействие управляющей организации с идентифицированными заинтересованными сторонами. Было принято, что риски оцениваются в интервале от (-5) до (1), а заинтересованные стороны, с точки зрения предоставления ими возможностей для управляющей организации – от (1) до (5). В последнем столбце таблицы 2 представлен модуль произведения оценок рисков и возможностей.

Полученные результаты указывают, что данный метод выбора заинтересованных сторон в нашем случае является неинформативным, так как все заинтересованные стороны получили одинаковую оценку (табл. 2).

Третий метод позволяет определить существенные заинтересован-

ные стороны экспертным методом (метод Дельфи) [8]. В качестве экспертов могут выступать высшее руководство или специалисты, которые лучше всего знакомы со спецификой работы организации в целом. Экспертный метод подразумевает обязательное проведение процедуры ранжирования. В рамках настоящего исследования экспертами выступали авторы данной работы.

Сущность экспертного метода ранжирования предполагает расстановку объектов измерений или показателей качества в порядке их предпочтения или важности. Для этого было проведено ранжирование заинтересованных сторон в порядке возрастания важности. В результате ранжирования получилась шкала от 1 до 18. Исходя из этого, та заинтересованная сторона, которая, по мнению эксперта, оказывает большее влияние на организацию в целом, оценивается наивысшим балом. В данном случае, наивысшая оценка равна 18 баллам. Полученные результаты представлены в табл. 3.

Таблица 2

Риски и возможности заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны	Риск «R»	Возможность (D)	R×D
Учредители	1	5	5
Юридические лица	-5	1	5
Физические лица	-5	1	5
Администрация города	-5	1	5
Министерство РФ	-5	1	5
Служба строительного надзора	-5	1	5
Налоговая инспекция	-5	1	5
Прокуратура	-5	1	5
Министерство ЖКХ	-5	1	5
Федеральная антимонопольная служба	-5	1	5
Роспотребнадзор	-5	1	5
Счетная палата	-5	1	5
Пожарная инспекция	-5	1	5
Товарищества собственников жилья	-5	1	5
Управляющие компании	-5	1	5
Профсоюзы	-5	1	5
Общественный контроль ЖКХ	-5	1	5
Средства массовой информации	-5	1	5

Таблица 3

Экспертная оценка существенных заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны	Эксперты				Сумма баллов
	1	2	3	4	
Учредители	18	18	18	18	72
Юридические лица	14	2	7	16	39
Физические лица	18	18	18	10	64
Администрация города	12	14	15	18	59
Министерство РФ	12	14	15	18	59
Служба строительного надзора	18	18	10	18	64
Налоговая инспекция	18	16	12	9	55
Прокуратура	18	17	8	11	54
Министерство ЖКХ	18	18	12	11	59
Федеральная антимонопольная служба	18	17	10	9	54
Роспотребнадзор	18	16	12	8	54
Счетная палата	18	13	6	5	42
Пожарная инспекция	14	2	11	6	33
Товарищества собственников жилья	10	5	7	2	24
Управляющие компании	11	5	11	3	30
Профсоюзы	5	5	2	2	14
Общественный контроль ЖКХ	3	1	2	1	7
Средства массовой информации	12	7	7	6	32

Результаты работы экспертной группы были оценены на предмет их согласованности по коэффициенту конкордации (W) по формуле

$$W = \frac{12 \cdot S}{m^2 (n^3 - n)}, \quad (1)$$

где S – сумма квадратов отклонений суммы рангов каждой заинтересованной стороны от среднеарифметического рангов; n – количество заинтересованных сторон; m – количество экспертов.

Рассчитываем квадрат отклонения суммы рангов от среднеарифметического рангов:

Среднее арифметическое значение рангов равно 46.

Сумма квадратов отклонений суммы рангов каждой заинтересованной стороны от среднеарифметического рангов ($S = 5819$).

Определим согласованность мнений экспертов с помощью коэффициента конкордации (W):

$$W = \frac{12 \cdot 5819}{4^2 (18^3 - 18)} = \frac{69828}{93312} = 0,74.$$

Оценка значимости коэффициента W (методика 1). Существенность значения

конкордации (W) устанавливаются на основании критерия Пирсона. Поскольку в нашей работе отсутствуют «связанные ранги», то вычисления проводим по формуле

$$\chi_w^2 = \frac{12 \cdot S}{m \cdot n \cdot (n + 1)}. \quad (2)$$

В нашем случае $\chi_w^2 = 51,04$.

Значение χ_w^2 сравниваем с табличным при заданных $\alpha = 0,05$ и число степеней свободы

$$f = n - 1 = 8 - 1 = 7.$$

На основании табличных данных при $\alpha = 0,05$ и число степеней свободы равной 7 получаем табличное значение $\chi_\alpha^2 = 27,59$.

Так как $\chi_w^2 > \chi_\alpha^2(f)$ ($51,04 > 27,59$), степень согласия экспертов не вызывает сомнения.

Оценка значимости коэффициента W (методика 2). Значение коэффициента лежит в пределах от 0 до 1. Когда мнение экспертов полностью совпадает, то коэффициент конкордации равен 1. Если же оно полностью не совпадает, коэффициент конкордации равен 0. При $0,3 > W$ –

согласованность мнений экспертов неудовлетворительная, если значения лежат в диапазоне $0,3 < W < 0,7$ – согласованность мнений экспертов средняя, а при $W > 0,7$ – согласованность мнений экспертов высокая.

Так как коэффициент конкордации для управляющей организации равен $W = 0,74$, можно сделать вывод о том, что согласованность мнений экспертов для рассматриваемой организации высокая и не вызывает сомнений.

Анализируя полученные результаты метода 3, существенными заинтересованными сторонами для управляющей организации являются: учредители, потребители, регулирующие органы, контролирующие органы, конкуренты. Несущественными заинтересованными сторонами для управляющей организации являются: союзы.

Результаты исследования в их обсуждение

На основании результатов, полученных в ходе анализа заинтересованных сторон тремя выше представлен-

ными методами, нами была составлена сводная таблица (табл. 4), в которой соответствующий знак (+) присвоен, если заинтересованная сторона существенная, или (-), если заинтересованная сторона для управляющей организации несущественная.

Заключение

Применив и проанализировав результаты всех трех методов, можно сделать следующий вывод. Первый метод матрица «Поддержка-влияние» помог определить существенные заинтересованные стороны для управляющей организации. В результате чего, для управляющей организации несущественными заинтересованными сторонами являются «Союзы»: (профсоюзы, Общественный контроль ЖКХ), а также средства массовой информации.

Второй метод «Риски и возможности» оказался для нашей организации полностью неинформативным, так как все получили одинаковые баллы, в результате чего мы не можем выделить несущественные заинтересованные стороны.

Таблица 4

Сводная таблица существенных заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны	Методика		
	I	II	III
Учредители	+	+	+
Юридические лица	+	+	+
Физические лица	+	+	+
Администрация города	+	+	+
Министерство РФ	+	+	+
Служба строительного надзора	+	+	+
Налоговая инспекция	+	+	+
Прокуратура	+	+	+
Министерство ЖКХ	+	+	+
Федеральная антимонопольная служба	+	+	+
Роспотребнадзор	+	+	+
Счетная палата	+	+	+
Пожарная инспекция	+	+	+
Товарищества собственников жилья	+	+	+
Управляющие компании	+	+	+
Профсоюзы	-	+	-
Общественный контроль ЖКХ	-	+	-
Средства массовой информации	-	+	+

Результаты третьего метода «Дельфи» сошлись с первым, за исключением заинтересованной стороны «Средства массовой информации». Данная заинтересованная сторона получила сумму баллов и встала на границе между сильными и слабыми заинтересованными сторонами управляющей организации. Чтобы отнести данную заинтересованную сторону к сильной или слабой стороне, было еще раз проанализировано ее влияние на управляющую организацию. В результате установлено, о заинтересованная сторона «Средства массовой информации» направлена на взаимодействие с многочисленных аудиторий в плане коммуникативных, организаторских, идеоло-

гических, культурно-образовательных, рекламно-справочных функций, очень сильно влияющих на общественное мнение людей. Исходя из этого, заинтересованную сторону «Средства массовой информации» – необходимо отнести к сильной стороне.

Установлено, что метод 1 (матрица «Поддержка-влияние») и метод 3 (Дельфи) дают примерно одинаковую картину по сильным и слабым заинтересованным сторонам управляющей организации ЖКХ, но в тоже время метод «Дельфи» более предпочтителен, так как помог выявить и отнести спорную заинтересованную сторону «Средства массовой информации» к сильной стороне управляющей организации ЖКХ.

Библиографический список

1. Жилищно-коммунальные услуги. Общие требования: ГОСТ Р 51617-2000. Введ. 2001–01–019. М.: ИПК Издательство стандартов, 2000. 34 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-11-01. М.: Стандартиформ, 2015. 32 с.
3. ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» был использован в нашей выпускной квалификационной работе для определения номенклатуры показателей качества жилищной услуги текущего ремонта. Введ. 2016-01-01. М.: Стандартиформ, 2016. 18 с.
4. Давыдов Д., Горшкова Л. Генезис стейкхолдерской теории организационного развития // Проблемы теории и практики управления. 2015. №3. С. 119-124.
5. Грабарь В.В., Салмаков М.М. Анализ заинтересованных сторон проекта: методология, методика, инструменты // ARS ADMINISTRANDI. 2014. №2 С. 36–44. Савадж Г.Т. Уайтхед и Блэр. Стратегии оценки и управления организационными заинтересованными сторонами // Академия управления исполнительной власти. 1991. Vol. 5, №2. С. 61–75.
6. Стреттон А. Идентификация и классификация заинтересованных сторон программы/проекта // Управление проектами и программами. 2012. №3 (31). С. 2014–222.
7. Саваж Г.Т., Уайтхед и Блэр. Стратегии оценки и управления организационными заинтересованными сторонами // Академия управления исполнительной власти. 1991. Vol. 5, №2. С. 61–75.
8. Варжапетян А.Г. Квалиметрия: учебное пособие. СПб.: ГУАП, 2005. 176 с.