

**ЧЕРНЕНКО Юрій Володимирович**

кандидат технічних наук, докторант,  
Міжнародний університет бізнесу і права, Україна  
ORCID ID: 0000-0002-7008-7274  
e-mail: yc.gbbio@gmail.com

**БЕДРІЙ Дмитро Іванович**

доктор технічних наук, старший дослідник, доцент,  
професор кафедри менеджменту і маркетингу,  
Одеська державна академія будівництва та архітектури, Україна  
ORCID: 0000-0002-5462-1588  
e-mail: dimi7928@gmail.com

## **ТРАНСФОРМАЦІЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЧЕРЕЗ ІННОВАЦІЙНЕ УПРАВЛІННЯ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ: КРОКИ ДО СТАЛОСТІ**

*У цій статті проведено глибокий аналіз сучасних підходів та методів трансформації житлово-комунальних послуг через інноваційне управління стейкхолдерами, з акцентом на важливості адаптації до глобалізації, швидкого технологічного прогресу, та викликів, пов'язаних із зміною клімату. Виокремлюючи ключових стейкхолдерів, стаття детально описує стратегії їх залучення та ефективні механізми взаємодії між різними групами, що є критично важливим для підвищення стійкості житлово-комунальних систем. Автори представляють низку практичних прикладів інноваційного підходу до управління стейкхолдерами, зокрема через використання цифрових платформ, реалізацію програм соціальної відповідальності, та розвитку партнерства з приватним сектором, які разом формують основу для переосмислення методів надання послуг і впровадження сучасних технологічних рішень. Значна увага в статті приділена розробці ефективних стратегій залучення стейкхолдерів, що включає створення спільних візій сталого розвитку, підвищення прозорості діяльності, та впровадження інновацій, спрямованих на забезпечення більш високого рівня сталості послуг. Такий підхід сприяє не тільки покращенню якості та доступності комунальних послуг, але й відкриває нові можливості для сталого розвитку урбанізованих територій, забезпечуючи гармонійне співіснування технологічного прогресу з екологічними та соціальними потребами суспільства.*

**Ключові слова:** трансформація житлово-комунальних послуг, інноваційне управління стейкхолдерами, глобалізація та технологічний прогрес, зміна клімату та сталість, цифрові платформи та соціальна відповідальність, партнерство з приватним сектором, стратегії залучення стейкхолдерів, інноваційні технології в ЖКП, прозорість у наданні послуг, сталий розвиток урбанізованих територій.

JEL classification: L60; M31

DOI: <https://doi.org/10.31649/ins.2024.2.33.43>

### **1. ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ**

В сучасному контексті глобалізації, технологічного прогресу та змін клімату, сектор житлово-комунальних послуг (ЖКП)

стикається з низкою викликів, що загрожують його стабільності та ефективності. Важливість розробки інтегрованих підходів до управління стейкхолдерами в ЖКП, які б враховували широкий спектр ризиків і забезпечували стійкість та адаптивність систем, стає особливо актуальною. Це не

тільки відкриває нові перспективи для наукових досліджень у галузі економіки та управління, але й ставить перед практичною діяльністю завдання оптимізації взаємодій між всіма учасниками процесу, від провайдерів послуг до кінцевих споживачів. Розв'язання цієї проблеми вимагає інноваційного підходу до аналізу, оцінки та управління ризиками, а також розробки ефективних моделей взаємодії стейкхолдерів, що сприяли б підвищенню якості та доступності комунальних послуг, враховуючи потреби сталого розвитку урбанізованих територій.

## 2. АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Аналіз останніх досліджень і публікацій вказує на зростаючу увагу до розвитку інтегрованих підходів управління житлово-комунальними послугами (ЖКП), з акцентом на важливості комплексної взаємодії зі стейкхолдерами та ефективному управлінні ризиками для підвищення адаптивності та стійкості систем. Сучасні наукові роботи, як-от дослідження [1], підкреслюють необхідність глибокого розуміння структури стейкхолдерів та розробки механізмів їх взаємодії для забезпечення високої якості послуг. Значна увага приділяється також методам оцінки та мінімізації ризиків, які можуть впливати на стабільність надання комунальних послуг, включаючи природні, технологічні та соціально-економічні виклики, що було детально досліджено в роботі [2]. При цьому, наголошується на потребі у всебічних нормативних рамках, які б підтримували інновації та сприяли сталому розвитку. Однак, наявні дослідження, такі як дослідження [3], вказують на виклики, пов'язані з впровадженням цих інтегрованих підходів у практику, включаючи потребу в подальшому вивченні їх ефективності та адаптації до специфіки різних територій. Дослідження [4] підкреслює значення інтеграції між різними секторами для підвищення якості життя, що може бути застосоване для покращення інтегрованих підходів у ЖКП. Нарешті, дослідження [5] ілюструє важливість інтегрованого підходу в охороні здоров'я, що може надихнути на подібні інноваційні практики у сфері ЖКП.

## 3. ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ ОЗНАЧЕНА СТАТТЯ

Попри значний прогрес у розвитку теорій інтегрованого управління в секторі житлово-комунальних послуг (ЖКП), існуючі дослідження залишають відкритими питання комплексної структури управління та ефективності взаємодії зі стейкхолдерами. Виділення у статті зосереджується на необхідності поглибленого розгляду інноваційних підходів до управління стейкхолдерами, які обіцяють відкрити нові можливості для підвищення стійкості та адаптивності ЖКП. Акцент робиться на критичній ролі ефективної взаємодії між різними зацікавленими сторонами, включаючи урядові органи, приватний сектор, громадянське суспільство та споживачів, для формування управлінських рішень, які забезпечують якісне надання послуг та сприяють сталому розвитку урбанізованих територій. Наголошується на важливості інтеграції інтересів усіх стейкхолдерів як засобу досягнення комплексного бачення управління, що враховує як економічні, так і соціальні аспекти сталого розвитку, а також забезпечує гнучке реагування на зовнішні виклики та зміни.

## 4. ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Метою статті є розробка та аргументація комплексного підходу до управління стейкхолдерами у секторі житлово-комунальних послуг (ЖКП), який включатиме системну інтеграцію інтересів усіх зацікавлених сторін для підвищення ефективності, стійкості та адаптивності системи надання послуг. Це передбачає детальний аналіз існуючих моделей взаємодії між провайдерами послуг, місцевою владою, споживачами та іншими стейкхолдерами, виявлення потенційних ризиків та прогалин у цих взаємодіях, а також розробку рекомендацій щодо оптимізації процесів управління. Особлива увага буде приділена розробці механізмів для ефективної оцінки та управління ризиками, що виникають у результаті зовнішніх та внутрішніх викликів, з метою забезпечення високої якості та доступності комунальних послуг. Стаття покликана внести вклад у теоретичне

обґрунтування та практичне застосування інтегрованих підходів управління в ЖКП, сприяючи підвищенню сталого розвитку урбанізованих територій.

## 5. ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБґРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

Сектор житлово-комунальних послуг (ЖКП) є невід'ємною частиною інфраструктури міста, забезпечуючи базові потреби населення в таких сферах як водопостачання, каналізація, тепlopостачання, управління будинками, відходами, освітлення вулиць тощо. Провайдери ЖКП, які включають муніципальні та приватні організації, відіграють ключову роль у підтримці стабільності та комфорту міського середовища [6].

Проте, цей сектор стикається з численними викликами, які вимагають інноваційних підходів та стратегій управління:

1. Старіння інфраструктури: Багато міст мають застарілі системи ЖКП, що вимагають значних інвестицій у модернізацію та ремонт.

2. Зростання міського населення: Урбанізація та зростання міст створюють додаткове навантаження на існуючу інфраструктуру, вимагаючи розширення та оптимізації послуг ЖКП.

3. Екологічні виклики: Зміна клімату та забруднення навколишнього середовища ставлять перед провайдерами ЖКП завдання впровадження "зелених" технологій та практик екологічної безпеки.

4. Технологічні інновації: Швидкий розвиток технологій, таких як Інтернет речей (IoT), штучний інтелект (AI) та блокчейн, відкриває нові можливості для автоматизації та оптимізації процесів у сфері ЖКП [7].

5. Соціальні аспекти: Забезпечення доступності та якості послуг ЖКП для всіх верств населення, зокрема малозабезпечених та вразливих груп, є важливим соціальним завданням.

6. Регуляторні вимоги: Провайдери ЖКП повинні дотримуватися строгих нормативних вимог, що регулюють якість послуг, тарифи та екологічні стандарти.

7. Економічні обмеження: Фінансові обмеження, зокрема обмежені бюджети місцевих органів влади та потреба у великих капіталовкладеннях, ускладнюють розвиток та модернізацію інфраструктури ЖКП.

Відповідно до цих викликів, тенденції у сфері ЖКП спрямовані на інтеграцію інноваційних технологій, підвищення енергоефективності, впровадження сталих практик управління ресурсами, покращення взаємодії зі стейкхолдерами та адаптацію до змінюваних умов навколишнього середовища.

Таким чином, управління стейкхолдерами у секторі ЖКП набуває особливої ваги, оскільки воно дозволяє збалансувати інтереси різних груп, забезпечити включення всіх зацікавлених сторін у процес прийняття рішень та сприяти реалізації інноваційних проєктів, спрямованих на підвищення стійкості та ефективності житлово-комунальних послуг.

Управління стейкхолдерами є критичним аспектом у сфері житлово-комунальних послуг (ЖКП), оскільки воно впливає на якість та доступність послуг, а також на здатність сектора адаптуватися до змінних умов. Ідентифікація ключових стейкхолдерів [8] є першим кроком у процесі управління стейкхолдерами, який дозволяє визначити та зрозуміти інтереси та потреби різних груп, задіяних у секторі ЖКП.

1. Місцева влада: Органи місцевого самоврядування, такі як міські ради та адміністрації, відіграють ключову роль у регулюванні та фінансуванні ЖКП. Вони також відповідають за розробку стратегій розвитку інфраструктури та забезпечення відповідності послуг стандартам якості та екологічним нормам.

2. Провайдери послуг: Компанії, які безпосередньо надають послуги ЖКП, включаючи водопостачання, каналізацію, тепlopостачання, управління відходами тощо. Їхня діяльність включає експлуатацію та обслуговування інфраструктури, а також впровадження інноваційних рішень для покращення якості та ефективності послуг.

3. Споживачі: Мешканці міста, користувачі послуг ЖКП, які безпосередньо впливають на попит та вимоги до якості послуг. Задоволення їхніх потреб є основною метою діяльності сектора ЖКП.

4. Регуляторні органи: Державні установи, які встановлюють нормативні вимоги та стандарти для сектора ЖКП, контролюють дотримання законодавства та здійснюють нагляд за діяльністю провайдерів послуг.

5. Громадські організації: Некомерційні організації, екологічні групи, спілки споживачів та інші громадські об'єднання, які представляють інтереси громадян, займаються захистом прав споживачів та впливають на політику в сфері ЖКП.

6. Інвестори та фінансові інституції: Організації та особи, які забезпечують фінансування проєктів у сфері ЖКП, включаючи банки, інвестиційні фонди та міжнародні фінансові організації.

7. Постачальники обладнання та технологій: Компанії, які розробляють та постачають технічні рішення, обладнання та матеріали для сектора ЖКП, впливаючи на якість та інноваційність послуг.

Ідентифікація та аналіз інтересів цих ключових стейкхолдерів дозволяють провайдерам ЖКП розробити ефективні стратегії управління, спрямовані на забезпечення сталого розвитку, підвищення якості послуг та задоволення потреб усіх зацікавлених сторін.

Управління стейкхолдерами є ключовим елементом стратегічного менеджменту в секторі житлово-комунальних послуг (ЖКП). Воно передбачає ідентифікацію, аналіз та взаємодію з різними зацікавленими сторонами, щоб забезпечити ефективне виконання проєктів та досягнення загальної мети організації. Існує кілька теоретичних підходів до управління стейкхолдерами, які можуть бути застосовані в контексті ЖКП:

1. Теорія стейкхолдерів (Stakeholder Theory): Запропонована Едвардом Фріменом (Edward Freeman) у 1984 році [9], цей підхід акцентує на важливості врахування інтересів усіх зацікавлених сторін, а не тільки акціонерів, у процесі управління організацією. У контексті ЖКП це означає, що провайдери послуг повинні враховувати інтереси місцевої влади, споживачів, регуляторних органів, громадськості та інших стейкхолдерів при прийнятті рішень.

2. Підхід управління зацікавленими сторонами (Stakeholder Management Approach) [10]: Цей підхід зосереджений на

розробці стратегій для ефективної взаємодії та залучення стейкхолдерів з метою досягнення цілей організації. Він передбачає ідентифікацію ключових стейкхолдерів, аналіз їхніх інтересів та потреб, а також розробку механізмів комунікації та взаємодії з ними.

3. Підхід балансу інтересів (Interest-Based Approach) [11]: Цей підхід підкреслює необхідність знаходження балансу між різними інтересами стейкхолдерів для досягнення загальної мети. Він вимагає гнучкості та адаптивності з боку провайдерів ЖКП, а також відкритості до компромісів та співпраці з різними групами стейкхолдерів.

4. Підхід залучення зацікавлених сторін (Stakeholder Engagement Approach) [12]: Цей підхід акцентує на активному залученні стейкхолдерів у процес прийняття рішень та розвитку проєктів. Він передбачає створення платформ для діалогу, обміну інформацією та спільного планування з метою забезпечення прозорості та врахування інтересів усіх зацікавлених сторін.

Застосування цих теоретичних підходів дозволяє провайдерам ЖКП ефективно управляти взаємовідносинами зі стейкхолдерами, підвищувати якість та доступність послуг, а також адаптуватися до змінних умов і викликів сучасного міського середовища.

Інноваційне управління стейкхолдерами в секторі ЖКП передбачає застосування новітніх підходів та технологій для покращення взаємодії із зацікавленими сторонами та оптимізації процесів надання послуг. Нижче наведено декілька практичних прикладів інноваційного управління стейкхолдерами в сфері ЖКП:

1. Цифрові платформи для залучення споживачів: Багато провайдерів ЖКП розробляють мобільні додатки та онлайн-платформи, які дозволяють споживачам відстежувати своє споживання послуг, отримувати інформацію про тарифи та рахунки, а також надавати зворотний зв'язок. Це сприяє підвищенню прозорості та задоволення потреб користувачів.

2. Інтерактивні карти та інформаційні системи: Деякі муніципалітети впроваджують геоінформаційні системи (ГІС), які надають інтерактивні карти інфраструктури ЖКП та дозволяють моніторити стан об'єктів у

реальному часі. Це допомагає в оперативному реагуванні на аварії та плануванні ремонтних робіт.

3. Програми соціальної відповідальності: Деякі провайдери ЖКП розробляють програми, спрямовані на підтримку вразливих груп населення, наприклад, надання знижок на комунальні послуги для малозабезпечених сімей або організацію екологічних освітніх заходів для громадськості.

4. Партнерство з приватним сектором: У деяких випадках муніципалітети укладають партнерські угоди з приватними компаніями для розвитку та модернізації інфраструктури ЖКП. Це може включати співпрацю з компаніями з енергоефективності для впровадження заходів зі зниження споживання енергії у міських будівлях.

5. Участь громадськості у прийнятті рішень: Деякі міста запроваджують практику публічних слухань та консультацій з громадянами щодо планів розвитку інфраструктури ЖКП. Це дозволяє враховувати думки та потреби громадськості при прийнятті важливих рішень.

Ці приклади демонструють, як інноваційні підходи до управління стейкхолдерами можуть сприяти підвищенню ефективності та якості послуг ЖКП, а також забезпечити врахування інтересів різних груп зацікавлених сторін.

На Рис. 1 зображено модель, яка відображає різноманітні аспекти управління житлово-комунальними послугами (ЖКП) та взаємодію зі стейкхолдерами. Ця структура включає такі ключові елементи:

- Операційна діяльність провайдерів житлово-комунальних послуг (ПЖКП): Включає основні процеси, утримання та ремонт інфраструктури, а також енергоменеджмент.

- Стратегічне планування в ПЖКП: Охоплює розробку стратегії, аналіз зовнішнього середовища та встановлення цілей та показників.

- Інновації в ПЖКП: Включає впровадження нових технологій, екологічні ініціативи та оптимізацію процесів.

- Сфера послуг та стейкхолдери: Представляє широкий спектр житлово-комунальних послуг та велику кількість стейкхолдерів, включаючи місцеву владу,

постачальників послуг, споживачів, регуляторні органи та громадські організації.

- Регулювання та технічні аспекти: Охоплює високий рівень регулювання та технічну складність управління інфраструктурою ЖКП.

- Соціальний та екологічний вплив: Включає соціальну значущість послуг ЖКП та залежність від природних умов.

- Управління стейкхолдерами проєктів: Охоплює ефективне спілкування, координацію дій та взаємодію між сторонами.

Модель на Рис. 2 детально висвітлює підходи до управління стейкхолдерами в секторі ЖКП, включаючи:

- Ідентифікація та аналіз стейкхолдерів: Визначення ключових стейкхолдерів, таких як місцева влада, споживачі, постачальники послуг, регуляторні органи та громадські організації.

- Розробка стратегії залучення: Включає методи комунікації, частоту взаємодії та механізми зворотного зв'язку.

- Управління очікуваннями: Інформування про прогрес та врахування зворотного зв'язку від стейкхолдерів.

- Моніторинг та адаптація: Постійне спостереження та гнучкість у підходах до управління стейкхолдерами.

- Соціальні та екологічні аспекти: Забезпечення доступності послуг, мінімізація впливу на довкілля та сприяння сталому розвитку.

Обидві моделі демонструють комплексний підхід до управління ЖКП та стейкхолдерами. Модель на Рис. 1 відображає різноманітні аспекти управління ЖКП, включаючи операційну діяльність, стратегічне планування, інновації, регулювання та соціально-екологічні впливи. Модель на Рис. 2 зосереджена на підходах до управління стейкхолдерами, включаючи ідентифікацію, аналіз, залучення та моніторинг інтересів різних груп. Взаємодія цих аспектів сприяє ефективному управлінню ЖКП, задоволенню потреб споживачів та досягненню сталого розвитку урбанізованих територій.

У секторі ЖКП розробка стратегій залучення стейкхолдерів є ключовим аспектом ефективного управління та забезпечення сталого розвитку.

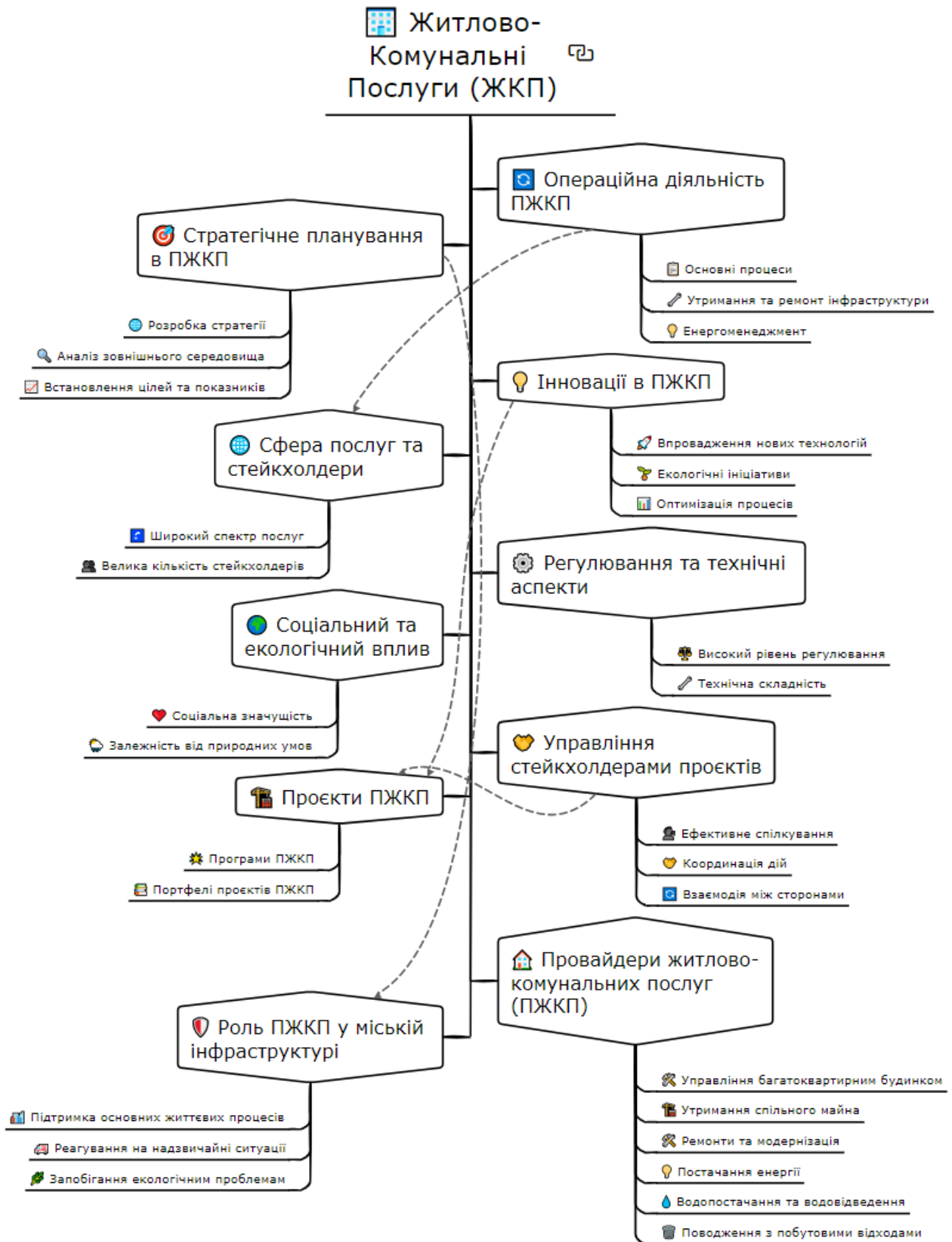
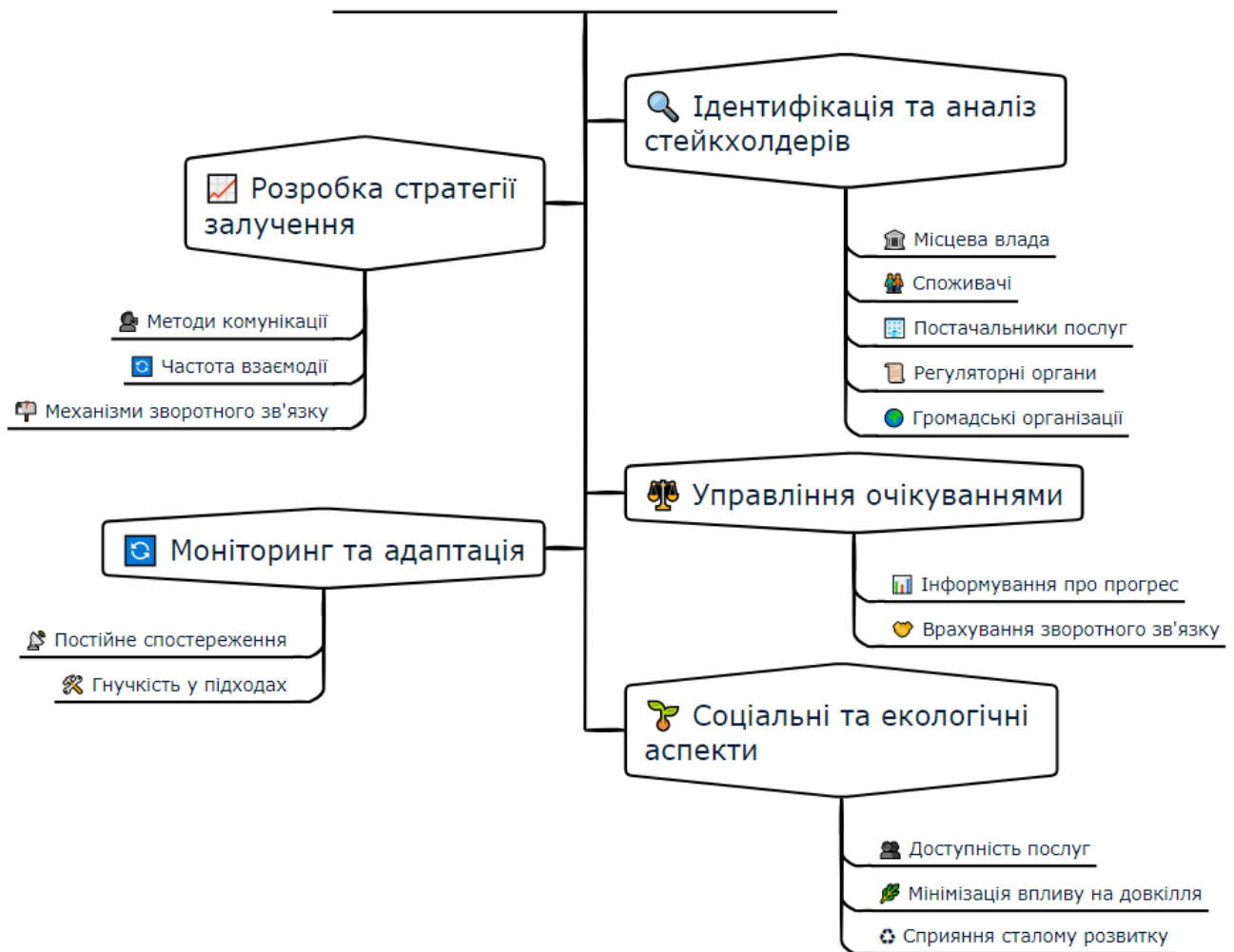


Рис. 1. Комплексна структура управління ЖКП та стейкхолдерами [розроблено авторами]

## 👉 **Управління** **Стейкхолдерами в** 📄 **ЖКП**



**Рис. 2. Підходи до управління стейкхолдерами в секторі житлово-комунальних послуг [розроблено авторами]**

Стратегії залучення мають на меті підвищення рівня співпраці та взаєморозуміння між провайдером послуг, місцевою владою, споживачами, громадськістю та іншими зацікавленими сторонами. Нижче наведено декілька ключових кроків для розробки ефективних стратегій залучення стейкхолдерів у сфері ЖКП:

1. *Ідентифікація та аналіз стейкхолдерів:* Першим кроком є визначення ключових стейкхолдерів, які впливають на або зацікавлені у діяльності ЖКП. Потрібно провести аналіз їхніх інтересів, очікувань та можливого впливу на проекти та послуги ЖКП.

2. *Визначення цілей залучення:* Цілі залучення стейкхолдерів повинні бути чітко

визначені та відповідати загальній стратегії розвитку ЖКП. Це може включати підвищення якості послуг, зменшення впливу на довкілля, покращення комунікації зі споживачами тощо.

3. *Розробка плану залучення:* План залучення повинен включати конкретні заходи та ініціативи для взаємодії з різними групами стейкхолдерів. Це може охоплювати проведення публічних слухань, організацію робочих груп, створення онлайн-платформ для обміну інформацією та зворотного зв'язку.

4. *Комунікаційна стратегія:* Ефективна комунікація є ключовою для залучення стейкхолдерів. Потрібно розробити комунікаційну стратегію, яка визначає

канали, методи та частоту комунікації з різними групами стейкхолдерів.

5. *Врахування культурних та соціальних аспектів*: При розробці стратегій залучення важливо враховувати культурні та соціальні особливості громади, а також потреби різних соціальних груп.

6. *Моніторинг та оцінка*: Постійний моніторинг та оцінка ефективності стратегій залучення дозволяють вчасно вносити корективи та покращувати практики управління стейкхолдерами.

7. *Забезпечення відкритості та прозорості*: Прозорість процесів прийняття рішень та доступність інформації про діяльність ЖКП сприяють довірі та підтримці з боку стейкхолдерів.

Розробка та впровадження ефективних стратегій залучення стейкхолдерів в секторі ЖКП допомагає забезпечити збалансоване задоволення інтересів різних груп, підвищення якості послуг та досягнення цілей сталого розвитку.

Управління стейкхолдерами в секторі ЖКП вимагає використання різноманітних механізмів взаємодії, які дозволяють забезпечити ефективне спілкування, залучення та врахування інтересів різних груп зацікавлених сторін. Нижче наведено декілька ключових механізмів взаємодії з різними групами стейкхолдерів:

1. *Публічні слухання та консультації*: Організація публічних слухань та консультаційних зустрічей дозволяє зібрати представників місцевої влади, громадськості, споживачів та інших стейкхолдерів для обговорення планів розвитку ЖКП, нових проєктів та ініціатив.

2. *Робочі групи та круглі столи*: Створення робочих груп або проведення круглих столів з представниками різних стейкхолдерів сприяє виробленню спільних рішень, обміну досвідом та ідеями щодо покращення послуг ЖКП.

3. *Опитування та анкетування*: Регулярне проведення опитувань та анкетувань серед споживачів та інших стейкхолдерів допомагає зібрати зворотний зв'язок щодо якості послуг, виявити проблемні питання та визначити пріоритети для подальших дій.

4. *Інформаційні кампанії та засоби масової інформації*: Використання засобів

масової інформації, соціальних мереж та інших каналів комунікації для проведення інформаційних кампаній дозволяє поширювати важливу інформацію, підвищувати обізнаність громадян та залучати їх до діалогу.

5. *Партнерські програми та співпраця з громадськими організаціями*: Встановлення партнерських відносин з громадськими організаціями, екологічними групами та іншими некомерційними організаціями може сприяти реалізації спільних проєктів, організації заходів з підвищення екологічної свідомості та залучення громадян до діяльності ЖКП.

6. *Зворотний зв'язок та системи обробки скарг*: Створення ефективних механізмів для збору та обробки зворотного зв'язку від споживачів, включаючи системи обробки скарг та пропозицій, є важливим для покращення якості послуг та забезпечення відповідності очікуванням споживачів.

7. *Електронні платформи та мобільні додатки*: Розробка електронних платформ та мобільних додатків для зручного доступу до інформації про послуги ЖКП, онлайн-оплати рахунків та отримання зворотного зв'язку від споживачів сприяє підвищенню прозорості та ефективності взаємодії з клієнтами.

Розробка та впровадження цих механізмів взаємодії дозволяє забезпечити ефективне управління стейкхолдерами в секторі ЖКП, покращити якість послуг, збільшити задоволеність споживачів та сприяти сталому розвитку міських територій.

Підвищення сталості ЖКП є важливою задачею для досягнення цілей сталого розвитку у міських середовищах. Управління стейкхолдерами відіграє ключову роль у цьому процесі, оскільки залучення різних зацікавлених сторін дозволяє враховувати різноманітні інтереси та підходи до розв'язання проблем. Нижче наведено декілька практичних кроків, які можуть сприяти підвищенню сталості ЖКП через ефективне управління стейкхолдерами:

1. *Розробка спільної візії сталого розвитку ЖКП*: Залучення стейкхолдерів до процесу формування спільної візії сталого розвитку ЖКП дозволяє врахувати різноманітні думки та інтереси, а також забезпечити широку підтримку та зобов'язання щодо реалізації цілей сталості.



2. *Розробка та імплементація інтегрованих стратегій*: Інтеграція стратегій управління стейкхолдерами з загальною стратегією розвитку ЖКП дозволяє синхронізувати зусилля та ресурси для досягнення сталості. Це може включати заходи з підвищення енергоефективності, водозбереження, впровадження "зелених" технологій тощо.

3. *Створення платформ для співпраці та діалогу*: Організація форумів, робочих груп та круглих столів із залученням представників місцевої влади, провайдерів послуг, громадськості та інших стейкхолдерів сприяє виробленню спільних рішень та планів дій щодо підвищення сталості ЖКП.

4. *Забезпечення прозорості та доступності до інформації*: Важливим аспектом управління стейкхолдерами є забезпечення прозорості в діяльності ЖКП та надання вільного доступу до інформації про плани розвитку, екологічні ініціативи та показники ефективності. Це може включати створення онлайн-платформ, де стейкхолдери можуть отримувати актуальну інформацію та брати участь у обговореннях.

5. *Реалізація програм соціальної відповідальності*: Розробка та впровадження програм, спрямованих на підтримку вразливих груп населення, забезпечення доступності послуг ЖКП для всіх верств населення та сприяння соціальній інклюзії, є важливим кроком до сталого розвитку.

6. *Застосування інноваційних технологій*: Впровадження новітніх технологічних рішень, таких як інтелектуальні системи управління ресурсами, системи моніторингу та діагностики інфраструктури, може сприяти підвищенню ефективності та зниженню негативного впливу на довкілля.

7. *Моніторинг та оцінка прогресу*: Регулярний моніторинг та оцінка впроваджених заходів і програм дозволяють відстежувати прогрес у досягненні цілей сталості, а також вносити корективи та

адаптувати стратегії залучення стейкхолдерів відповідно до змінних умов.

8. *Залучення міжнародного досвіду та експертизи*: Співпраця з міжнародними організаціями, фахівцями та іншими містами може надати цінні знання та досвід, які можуть бути адаптовані та застосовані для підвищення сталості ЖКП.

Реалізація цих практичних кроків через ефективне управління стейкхолдерами допоможе підвищити сталість житлово-комунальних послуг, сприяти соціальному та екологічному благополуччю громад та забезпечити стійке майбутнє для міських територій.

## **6. ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМКУ**

Дослідження підкреслює, що ефективне управління стейкхолдерами відіграє критичну роль у трансформації житлово-комунальних послуг, спрямоване на підвищення їх стійкості та адаптивності в умовах глобалізації та змін клімату. Розробка та впровадження інтегрованих стратегій залучення стейкхолдерів, використання цифрових платформ для покращення взаємодії, та ініціативи соціальної відповідальності виявилися ключовими факторами для досягнення високої якості послуг та задоволення потреб споживачів. Проект вказує на необхідність подальшого дослідження інтеграції економічних, соціальних, та екологічних аспектів сталого розвитку, що вимагає розробки нових методологій для оцінки впливу трансформації ЖКП на сталість міських територій. Перспективи майбутнього розвитку в цьому напрямку включають поширення практик взаємодії із стейкхолдерами, а також розвиток партнерства з приватним сектором для забезпечення інновацій у сфері надання комунальних послуг, з метою підвищення якості життя в урбанізованих територіях і забезпечення їхнього сталого розвитку.

## **Література**

1. Jain K., Gaur R., Shokeen S. Interior design patterns and sustainable housing solutions: insights from a slum community in north-west delhi, india. *Irjaem*. 2024. Vol. 2, no. 4. URL: <https://bit.ly/49BiHAQ> (date of access: 10.04.2024).

2. Heidarykiany R., Ababei C. HVAC energy cost minimization in smart grids: a cloud-based demand side management approach with game theory optimization and deep learning. *Energy and AI*. 2023. Vol. 16. 100362. URL: <https://bit.ly/3UbqIYG> (date of access: 10.04.2024).
3. Transforming conservation approaches applying indigenous perspectives: lessons from adivasi people's co-existence with tigers in the western ghats of india / K. Sangha et al. *SSRN*. 2024. URL: <https://bit.ly/4cUn38Y> (date of access: 10.04.2024).
4. Zhao W. Research on the integrated development of sports tourism resources and health care industry on the background of “healthy china” taking the zodong area of garze prefecture as an example. *Social science humanities and sustainability research*. 2023. Vol. 5, no. 1. URL: <https://bit.ly/43TyaLk> (date of access: 10.04.2024).
5. Antibiotic prescribing in care homes: a multidisciplinary approach, 2022 / C. Marwick et al. *Colchester, essex: UK data service*. 2023. URL: <https://bit.ly/3xy0jM3> (date of access: 10.04.2024).
6. Черненко Ю. В. Моделі та методи протиризикового управління проектами розвитку провайдерів житлово-комунальних послуг : Кандидатська дисертація. Київ, 2023. 255 с.
7. Meydani R., Leander J. Deciding how to decide: a conceptual model for consensually fostering urban infrastructure maintenance. *Ssrn*. 2024. URL: <https://bit.ly/3UdMk6I> (date of access: 10.04.2024).
8. Черненко Ю. В. Інтегроване управління стейкхолдерами проектів у сфері житлово-комунальних послуг: оптимізація процесів та мінімізація ризиків в умовах міської інфраструктури. *Всеукраїнська науково-практична конференція з міжнародною участю PROKIB* : Міжнар. наук. конф., м. Київ, 26 берез. 2024 р. Київ, 2024. С. 162–164. URL: <https://ndirom.org/wp-content/uploads/2024/04/tezy.pdf>.
9. Freeman E. About the stakeholder theory. <http://stakeholdertheory.org/>. URL: <https://bit.ly/43T1DFb> (date of access: 10.04.2024).
10. De Brucker K., Macharis C., Verbeke A. Multi-criteria analysis and the resolution of sustainable development dilemmas: a stakeholder management approach. *European journal of operational research*. 2013. Vol. 224, no. 1. P. 122–131. URL: <https://bit.ly/3Ja7AnQ> (date of access: 10.04.2024).
11. Schulte-Holthaus S. Passion and performance in entrepreneurial contexts: an interest-based approach. *The journal of entrepreneurship*. 2019. Vol. 28, no. 2. URL: <https://bit.ly/3PXwnzd> (date of access: 10.04.2024).
12. Oates J., Dodds L. A. An approach for effective stakeholder engagement as an essential component of the ecosystem approach. *ICES journal of marine science*. 2017. Vol. 74, no. 1. P. 391–397. URL: <https://bit.ly/3PWW2Ic> (date of access: 10.04.2024).

## References

1. Jain K., Gaur R., Shokeen S. Interior design patterns and sustainable housing solutions: insights from a slum community in north-west delhi, india. *Iraem*. 2024. Vol. 2, no. 4. URL: <https://bit.ly/49BiHAO> (date of access: 10.04.2024).
2. Heidarykiany R., Ababei C. HVAC energy cost minimization in smart grids: a cloud-based demand side management approach with game theory optimization and deep learning. *Energy and AI*. 2023. Vol. 16. 100362. URL: <https://bit.ly/3UbqIYG> (date of access: 10.04.2024).
3. Transforming conservation approaches applying indigenous perspectives: lessons from adivasi people's co-existence with tigers in the western ghats of india / K. Sangha et al. *SSRN*. 2024. URL: <https://bit.ly/4cUn38Y> (date of access: 10.04.2024).
4. Zhao W. Research on the integrated development of sports tourism resources and health care industry on the background of “healthy china” taking the zodong area of garze prefecture as an example. *Social science humanities and sustainability research*. 2023. Vol. 5, no. 1. URL: <https://bit.ly/43TyaLk> (date of access: 10.04.2024).
5. Antibiotic prescribing in care homes: a multidisciplinary approach, 2022 / C. Marwick et al. *Colchester, essex: UK data service*. 2023. URL: <https://bit.ly/3xy0jM3> (date of access: 10.04.2024).
6. Chernenko Yu. V. Models and methods of anti-risk management of development projects of providers of housing and communal services: Candidate's thesis. Kyiv, 2023. 255 p.
7. Meydani R., Leander J. Deciding how to decide: a conceptual model for consensually fostering urban infrastructure maintenance. *Ssrn*. 2024. URL: <https://bit.ly/3UdMk6I> (date of access: 10.04.2024).
8. Chernenko Yu. V. Integrated management of projects by stakeholders in the field of housing and communal services: optimization of processes and minimization of risks in the conditions of urban infrastructure. *All-Ukrainian scientific and practical conference with international participation PROKYIV* : International science conference, Kyiv, March 26. 2024. Kyiv, 2024. P. 162–164. URL: <https://ndirom.org/wp-content/uploads/2024/04/tezy.pdf>.
9. Freeman E. About the stakeholder theory. <http://stakeholdertheory.org/>. URL: <https://bit.ly/43T1DFb> (date of access: 10.04.2024).
10. De Brucker K., Macharis C., Verbeke A. Multi-criteria analysis and the resolution of sustainable development dilemmas: a stakeholder management approach. *European journal of operational research*. 2013. Vol. 224, no. 1. P. 122–131. URL: <https://bit.ly/3Ja7AnQ> (date of access: 10.04.2024).
11. Schulte-Holthaus S. Passion and performance in entrepreneurial contexts: an interest-based approach. *The journal of entrepreneurship*. 2019. Vol. 28, no. 2. URL: <https://bit.ly/3PXwnzd> (date of access: 10.04.2024).
12. Oates J., Dodds L. A. An approach for effective stakeholder engagement as an essential component of the ecosystem approach. *ICES journal of marine science*. 2017. Vol. 74, no. 1. P. 391–397. URL: <https://bit.ly/3PWW2Ic> (date of access: 10.04.2024).

**Abstract****CHERNENKO Yuri, BEDRII Dmytro****Transformation of housing and utility services through innovative stakeholder management: steps to sustainability**

*This comprehensive article examines the contemporary approaches and practical steps toward transforming the housing and utility services sector through innovative stakeholder management against the backdrop of globalization, technological advancements, and climate change challenges. Highlighting the importance of identifying key stakeholders, it details the strategies for their engagement and mechanisms for interaction among different groups, crucial for enhancing the sector's resilience and sustainability. It showcases practical examples of innovative stakeholder management within the sector, including the use of digital platforms, implementation of social responsibility programs, and forging partnerships with the private sector. These examples demonstrate how modern technology and innovative approaches can significantly improve service delivery and sustainability. Special emphasis is placed on developing effective stakeholder engagement strategies, featuring the creation of a shared vision for sustainable development, ensuring transparency, and the integration of cutting-edge technologies. These strategies are aimed at not only elevating the quality and accessibility of utility services but also opening new avenues for sustainable urban development. By providing a nuanced understanding of the role of stakeholder management integration in ensuring the sustainable development of urbanized territories, the article contributes valuable insights into the theoretical foundation and practical application of integrated management approaches in the housing and utility services sector. It calls for a comprehensive vision that incorporates economic, social, and environmental aspects of sustainability, along with a flexible response to external challenges and changes, thereby paving the way for a sustainable future for urban areas.*

**Keywords:** *transformation of housing and utility services, innovative stakeholder management, globalization and technological progress, climate change and sustainability, digital platforms and social responsibility, partnership with the private sector, stakeholder engagement strategies, innovative technologies in HUS, transparency in service provision, sustainable development of urbanized areas.*

---

Стаття надійшла до редакції 23.05.2024 р.

**Бібліографічний опис статті:**

Черненко Ю. В., Бедрій Д. І. Трансформація житлово-комунальних послуг через інноваційне управління стейкхолдерами: кроки до сталості. *Innovation and Sustainability*. 2024. № 2. С. 33-43.

Chernenko Y., Bedrii D. (2024) Transformation of housing and utility services through innovative stakeholder management: steps to sustainability. *Innovation and Sustainability*, no. 2, pp. 33-43.

