Пожогин С. Д.
E-mail: pozhoginserg@mail.ru
Эркин А. Ф.
E-mail: erkin007@bk.ru

Верификация авторских предложений для управы района Можайский по взаимодействию с государственными, муниципальными и иными организациями при ликвидации нарушений, полученных через портал «Наш город»

Актуальность темы исследования обусловлена следующим.

В современных условиях развития городского управления особую актуальность приобретает совершенствование механизмов взаимодействия управы района Можайский с различными организациями по устранению нарушений, выявленных через портал «Наш город». Это обусловлено необходимостью повышения результативности работы муниципальных служб, оперативности реагирования на обращения граждан и качества контроля за исполнением принятых решений, что напрямую влияет на уровень удовлетворенности жителей района качеством городской среды и предоставляемых услуг, а также на общую результативность системы муниципального управления.

Рассматривая исследования, посвященные тематике работы районных органов государственной власти города Москвы в области обеспечения ЖКУ, автор исследования приходит к выводу о том, что появление портала «Наш город», с одной стороны, позитивно повлияло на коммуникацию органов власти с населением [4, с. 180], но с другой стороны привело к значительному росту нагрузки, как на управы районов, так и на Департамент ЖКХ города Москвы [5, с. 190].

Исследуемая управленческая проблема: предполагаемая недостаточная результативность деятельности управы района Можайский по взаимодействию с государственными муниципальными и иными организациями по ликвидации нарушений, полученных через портал «Наш город».

Объект исследования: деятельность Управы района Можайский г. Москвы.

Предмет исследования: результативность деятельности Управы района Можайский г. Москвы по взаимодействию с государственными муниципальными и иными организациями по ликвидации нарушений, полученных через портал «Наш город».

Методы исследования: экспертная оценка, ранжирование. По результатам экспертной оценки был рассчитан коэффициент конкордации Кендалла.

Авторский анализ. В более раннем исследовании, 1-м автором были выявлены 2 **проблемы** с помощью экспертного опроса (методом анкетирование):

1) Недостаточная координация между государственными муниципальными и иными организациями, что замедляет процесс реагирования на обращения граждан, полученных через портал «Наш город»;
2) Необходимость многочисленных согласований и бюрократические барьеры.

Далее, в целях решения и оптимизация 2 проблем, выявленных в ходе проведенного экспертного опроса (методом анкетирование) в период прохождения практики 1-м автором исследования, был применен метод SWOT-анализ для оценки и улучшения взаимодействия с различными организациями по ликвидации нарушений через портал «Наш город». В результате исследования 1-м автором была выявлена матрица SWOT-анализа стратегий деятельности управы Можайского района по взаимодействию с государственными

муниципальными и иными организациями по ликвидации нарушений, полученных через портал «Наш город» (см. таблицу 1).

Таблица 1

3-я матрица SWOT-анализа стратегий деятельности Управы Можайского района по взаимодействию с государственными муниципальными и иными организациями по ликвидации нарушений, полученных через портал «Наш город»

Пара сопоставления	Стратегии
Сильные стороны/Возможности	1. Создание межведомственного координационной рабочей группы для оперативного решения вопросов, связанных с определением ответственной организации по заданной проблематике. 2. Проводить регулярные встречи с представителями других организаций для обмена успешными кейсами по ликвидации нарушений и улучшению качества обслуживания.
Сильные стороны/Угрозы	1. Проводить регулярный анализ потенциальных угроз и разрабатывать планы действий для быстрого реагирования на изменения в законодательстве или внутренних процессах. 2. Создать протоколы взаимодействия с другими организациями для обеспечения оперативного обмена информацией о нарушениях и их устранении.
Слабые стороны/Возможности	1. Разработать новые стандарты и процедуры для обработки обращений граждан, чтобы минимизировать влияние слабых сторон на качество работы. 2. Внесение изменений в регламент по взаимодействию, который будет определять четкие сроки и ответственных за обработку обращений регламентирующие работу портала «Наш город».
Слабые стороны/Угрозы	1. Создать план действий на случай возникновения кризисных ситуаций, включая четкие инструкции по взаимодействию с другими организациями. 2.Создание единой цифровой платформы для межведомственного взаимодействия между государственными, муниципальными и частными организациями.
Сильные стороны/Слабые стороны	1. Упрощение согласовательных процедур через стандартизацию и сокращение этапов рассмотрения проблем. разработка и внедрение стандартизированных процедур для типичных случаев, что позволит минимизировать количество согласований между организациями. 2. Проводить регулярный анализ текущих процессов с целью выявления проблемных мест и разработки рекомендаций по их устранению.
Возможности/Угрозы	1. Разработать механизм уведомления сотрудников о любых изменениях в законодательстве и внутренних процессах, чтобы минимизировать негативное влияние на работу. 2. Установить партнерства с НКО и частными компаниями для совместной работы над проектами, что поможет улучшить качество услуг и повысит доверие граждан к управе.

Для того, чтобы подтвердить актуальность разработанных авторами мероприятий, необходимо провести их верификацию с привлечением экспертов, в качестве которых выступили наиболее опытные сотрудники (все эксперты имеют значительный опыт, проработав в управе не менее 3 лет). Экспертная оценка проводилась очно в период с 12 по 14 марта 2025 г. Экспертами выступили сотрудники управы района Можайский г. Москвы:

1) Первый заместитель главы управы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства - опыт работы 12 лет.

2) Начальник отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства - опыт работы 10 лет.

3) Сотрудник отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства - опыт работы 7 лет.

4) Сотрудник отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства - опыт работы 8 лет.

5) Сотрудник отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства - опыт работы 9 лет.

6) Сотрудник отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства - опыт работы 5 лет.

7) Сотрудник отдела по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства - опыт работы 3 года.

Далее перейдем к анализу ответов экспертов (см. табл. 2).

Таблица 2

Результаты экспертной оценки результативности выработанных авторами мер по оптимизации деятельности управы района Можайский г. Москвы

Наименование выработанных авторами мероприятий (мер)	Экспертные оценки					Итого
	Результативно	Скорее результативно	Нейтрально (без оценки)	Скорее не результативно	Нерезультативно	
	+2	+1	0	-1	-2	
1. Создание межведомственной координационной рабочей группы для оперативного решения вопросов, связанных с определением ответственной организации по заданной проблематике.	4	3				+ 11
2. Проводить регулярные встречи с представителями других организаций для обмена успешными кейсами по ликвидации нарушений и улучшению качества обслуживания.			3	4		-4
3. Проводить регулярный анализ потенциальных угроз и разрабатывать планы действий для быстрого реагирования на изменения в законодательстве или внутренних процессах.		4	3			+4
4. Создать протоколы взаимодействия с другими организациями для обеспечения оперативного обмена информацией о нарушениях и их устранении.		2	5			+2
5. Разработать новые стандарты и процедуры для обработки обращений граждан, чтобы минимизировать влияние слабых сторон на качество работы.			2	5		-5
6. Внесение изменений в регламент по взаимодействию, который будет определять четкие	5	2				+ 12

сроки и ответственных за обработку обращений регламентирующие работу портала «Наш город».						
7. Создать план действий на случай возникновения кризисных ситуаций, включая четкие инструкции по взаимодействию с другими организациями.		**5**	**2**			**+5**
8. Создание единой цифровой платформы для межведомственного взаимодействия между государственными, муниципальными и частными организациями.	**2**	**5**				**+9**
9. Упрощение согласовательных процедур через стандартизацию и сокращение этапов рассмотрения проблем. разработка и внедрение стандартизированных процедур для типичных случаев, что позволит минимизировать количество согласований между организациями.	**3**	**4**				**+ 10**
10. Проводить регулярный анализ текущих процессов с государственными муниципальными и иными организациями с целью выявления проблемных мест и разработки рекомендаций по их устранению.		**4**	**3**			**+4**
11. Разработать механизм уведомления сотрудников о любых изменениях в законодательстве и внутренних процессах, чтобы минимизировать негативное влияние на работу.		**3**	**4**			**+3**
12. Установить партнерства с НКО и частными компаниями для совместной работы над проектами, что поможет улучшить качество услуг и повысит доверие граждан к управе.			**3**	**4**		**-4**

Таким образом, авторы в таблице цветом выделили **наиболее результативное** мероприятие, по мнению экспертов (зеленым цветом), и **наименее результативное** (красным цветом). В соответствии с таблицей 2, суммируем полученные значения для выявления наиболее результативных, по мнению экспертов, мероприятий (мер) управы района Можайский г. Москвы.

1. Создание межведомственной координационной рабочей группы для оперативного решения вопросов, связанных с определением ответственной организации по заданной проблематике: 4*(+2) + 3*(+1) = +11.

2. Проводить регулярные встречи с представителями других организаций для обмена успешными кейсами по ликвидации нарушений и улучшению качества обслуживания»: 3*(0) +4*(-1) = -4.

3. Проводить регулярный анализ потенциальных угроз и разрабатывать планы действий для быстрого реагирования на изменения в законодательстве или внутренних процессах: 4*(+1) + 3*(0) = +4.

4. Создать протоколы взаимодействия с другими организациями для обеспечения оперативного обмена информацией о нарушениях и их устранении: 2*(+1)+5*(0)= +2.

5. Разработать новые стандарты и процедуры для обработки обращений граждан, чтобы минимизировать влияние слабых сторон на качество работы: 2*(+1)+5*(0)= +2.

6. Внесение изменений в регламент по взаимодействию, который будет определять

четкие сроки и ответственных за обработку обращений регламентирующие работу портала «Наш город»: 5*(+2)+2*(+1)= +12.

7. Создать план действий на случай возникновения кризисных ситуаций, включая четкие инструкции по взаимодействию с другими организациями: 5*(+1)+2*(0)= +5.

8. Создание единой цифровой платформы для межведомственного взаимодействия между государственными, муниципальными и частными организациями: 2*(+2)+5*(-1)= +9.

9. Упрощение согласовательных процедур через стандартизацию и сокращение этапов рассмотрения проблем. Разработка и внедрение стандартизированных процедур для типичных случаев, что позволит минимизировать количество согласований между организациями: 3*(+2)+4*(+1)= +10.

10. Проводить регулярный анализ текущих процессов с государственными муниципальными и иными организациями с целью выявления проблемных мест и разработки рекомендаций по их устранению: 4*(+1)+3*(0)= +4.

11. Разработать механизм уведомления сотрудников о любых изменениях в законодательстве и внутренних процессах, чтобы минимизировать негативное влияние на работу: 3*(+1)+4*(0)= +3.

12. Установить партнерства с НКО и частными компаниями для совместной работы над проектами, что поможет улучшить качество услуг и повысит доверие граждан к управе: 3*(0)+4*(-1)= +2.

Таким образом, наиболее результативными эксперты посчитали мероприятия (меры) под № 1; №6; №9 , а наименее результативными мерами посчитали под №2; №5; №12.

Далее для проверки валидности полученного авторами результата рассчитаем коэффициент конкордации Кенделла. Коэффициент конкордации Кендалла представляет собой «некоторое число от 0 до 1, характеризующее степень согласованности мнений экспертов (в виде рангов) по совокупности критериев» [1, с. 194]. Алгоритм расчета коэффициента конкордации Кендалла состоит из следующих этапов:

1. Составление сводной матрицы рангов.
2. Ранжирование объектов оценки экспертами.
3. Расчет среднеарифметического значения d.
4. Анализ значимости исследуемых факторов.
5. Оценка согласованности мнений экспертов [1, с. 194].

Перейдем к составлению сводной матрицы рангов (см. табл. 3).

Таблица 3

Сводная матрица рангов

Факторы № п/п	**Эксперт № 1**	**Эксперт № 2**	**Эксперт № 3**	**Эксперт № 4**	**Эксперт № 5**	**Эксперт № 6**	**Эксперт№ 7**
1	2	1	2	2	1	2	1
2	0	-1	0	0	-1	-1	-1
3	1	0	1	1	0	1	0
4	1	0	0	1	0	0	0
5	0	-1	0	-1	-1	-1	-1
6	2	2	2	2	1	2	1
7	1	1	1	1	0	1	0
8	2	1	2	1	1	1	1
9	2	1	2	2	1	1	1

10	1	1	1	0	0	1	0
11	0	1	0	1	1	0	0
12	0	-1	0	0	-1	-1	-1

Из таблицы 3 следует, что в матрице имеются связанные ранги, то есть, одинаковый ранговый номер. Для экономии места, авторы привели основные таблицы, показывающие логичность исследования. Более подробный текст указан в ВКР.

На основании переформирования, строится новая матрица рангов (таблица 4).

Таблица 4

Матрица рангов

Факторы / Эксперты	1	2	3	4	5	6	7	Сумма рангов	d	d^2
X_1	10,5	8,5	10,5	11	10	11,5	10,5	72,5	27	729
X_2	2,5	2	3	3	2	2	2	16,5	-29	841
X_3	6,5	4,5	7	7	5,5	8	6	44,5	-1	1
X_4	6,5	4,5	3	7	5,5	4,5	6	37	-8,5	72,25
X_5	2,5	2	3	1	2	2	2	14,5	-31	961
X_6	10,5	12	10,5	11	10	11,5	10,5	76	30,5	930,25
X_7	6,5	8,5	7	7	5,5	8	6	48,5	3	9
X_8	10,5	8,5	10,5	7	10	8	10,5	65	19,5	380,25
X_9	10,5	8,5	10,5	11	10	8	10,5	69	23,5	552,25
X_{10}	6,5	8,5	7	3	5,5	8	6	44,5	-1	1
X_{11}	2,5	8,5	3	7	10	4,5	6	4,5	-4	16
X_{12}	2,5	2	3	3	2	2	2	16,5	-29	841
$\sum$	78	78	78	78	78	78	78	546	0	5334

Комментарий к таблице 4: значение d – среднеарифметическое значение (разница между контрольной суммой по строке и средним арифметическим суммы рангов) [1, с. 194] рассчитывается по следующей формуле:

$$d = \sum x_{ij} - \frac{\sum\sum x_{ij}}{n} = \sum x_{ij} - 45.5$$

Значение d^2 равно значению S, то есть, сумме квадратов разностей рангов (отклонений от среднего). Данное значение будет использовано при расчете W, то есть, коэффициента конкордации [1, с. 194].

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы:

$$\sum x_{ij} = \frac{(1+n)n}{2} = \frac{(1+12)12}{2} = 78$$

Суммы по столбцам матрицы равны между собой и контрольной суммой, следовательно, матрица составлена верно.

Далее, в таблице 5 расположим факторы по значимости.

Таблица 5

Расположение факторов по значимости

Факторы	Сумма рангов
X_5	14,5
X_2	16,5
X_{12}	16,5
X_4	37
X_{11}	41,5
X_3	44,5
X_{10}	44,5
X_7	48,5
X_8	65
X_9	69
X_1	72,5
X_6	76

Таким образом, из таблицы 5 следует, что наиболее значимым стал фактор x_2, а наименее значимым – x_4.

Воспользуемся коэффициентом конкордации для случая, когда имеются связанные ранги (одинаковые значения рангов в оценках одного эксперта):

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

где S = 5334, n = 12, m = 7.

Далее рассчитаем значение T_i по формуле:

$$T_i = \frac{1}{12} \cdot \sum (t_l^3 - t_l),$$

где L_i - число связок (видов повторяющихся элементов) в оценках i-го эксперта, t_l - количество элементов в l-й связке для i-го эксперта (количество повторяющихся элементов).

$T_1 = [(4^3-4)+(4^3-4)+(4^3-4)]/12=15$

$T_2 = [(6^3-6)+(3^3-3)+(2^3-2)]/12=20$

$T_3 = [(4^3-4)+(5^3-5)+(3^3-3)]/12=17$

$T_4 = [(3^3-3)+(3^3-3)+(5^3-5)]/12=14$

$T_5 = [(5^3-5)+(3^3-3)+(4^3-4)]/12=17$

$T_6 = [(2^3-2)+(3^3-3)+(5^3-5)+(2^3-2)]/12=13$

$T_7 = [(4^3-4)+(3^3-3)+(5^3-5)]/12=17$

$\sum T_i = 15 + 20 + 17 + 14 + 17 + 13 + 17 = 113$

Следовательно, подставим полученные значения в формулу:

$$W = \frac{5334}{\frac{1}{12} \cdot 7^2(12^3 - 12) - 7 \cdot 113} = 0.86$$

Таким образом, значение W = 0,86 говорит нам о наличии **высокой степени согласованности** мнений экспертов [1, с. 194]. Учитывая учебный характер исследования, главной целью которого являлось овладение методикой экспертной оценки авторских предложений и порядка расчета коэффициента конкордации Кендалла, полученные результаты мы можем считать валидными.

Выводы по исследованию. Таким образом, **наиболее результативными**, по мнению экспертов, стало следующее мероприятия (меры):

1. Создание межведомственной координационной рабочей группы для оперативного решения вопросов, связанных с определением ответственной организации по заданной проблематике.

6. Внесение изменений в регламент по взаимодействию, который будет определять четкие сроки и ответственных за обработку обращений регламентирующие работу портала «Наш город».

9. Упрощение согласовательных процедур через стандартизацию и сокращение этапов рассмотрения проблем. разработка и внедрение стандартизированных процедур для типичных случаев, что позволит минимизировать количество согласований между организациями.

Напротив, **наименее результативными**, как посчитали эксперты, является следующие меры:

2. Проводить регулярные встречи с представителями других организаций для обмена успешными кейсами по ликвидации нарушений и улучшению качества обслуживания».

5. Разработать новые стандарты и процедуры для обработки обращений граждан, чтобы минимизировать влияние слабых сторон на качество работы.

12. Установить партнерства с НКО и частными компаниями для совместной работы над проектами, что поможет улучшить качество услуг и повысит доверие граждан к управе.

Авторы в целом согласны с экспертами в выборе наиболее результативных мероприятий, но не менее важной считают меру: «Создание единой цифровой платформы для межведомственного взаимодействия между государственными, муниципальными и частными организациями». Поскольку данная мера, по мнению авторов, обеспечит регулярный обмен информацией, что позволит оптимизировать процессы обработки обращений.

Данное исследование будет также полезно студентам российский вузов, обучающихся по направлению «Государственное и муниципальное управление», например, при изучении таких учебных дисциплин, как: «Система государственного и муниципального управления», «Политология», «Методы и методология социологических исследований», «Теория управления и организации», «Социология власти и управления», «Анализ данных», «Политические институты, процессы, технологии», и др.

Литература:

1. Паршева К. Е. Применение алгоритма расчета коэффициента конкордации Кендалла для оценки персонала на предприятии // Сборник статей XIV международной научно-практической конференции. – Москва: Общество с ограниченной ответственностью «Актуальность.РФ», 2018. – 256 с.

2. Бланк экспертной оценки результативности авторских предложений (типовой бланк опроса приобщен к проекту ВКР) – см. Приложение № 4. Заполненные бланки хранятся у одного из авторов. Не опубликованы (дата обращения: 05.04.2025).

3. Формула для расчёта коэффициента конкордации Кендалла [Электр. ресурс] // Корреляционный анализ. Статистические методы изучения взаимосвязей. URL: https://present5.com/korrelyacionnyj-analiz-statisticheskie-metody-izucheniya-vzaimosvyazej-1/ (дата обращения: 05.04.2025).

4. Лябах, А. Ю. Анализ деятельности Департамента ЖКХ города Москвы по контролю за ГБУ "Жилищник" / А. Ю. Лябах, Е. В. Саберова, Д. А. Лынова // Аналитика в органах государственной власти и местного самоуправления (по тематике гражданской обороны, профилактики ЧС и ликвидации их последствий) : Сборник трудов секции № 18 XXIX Международной научно-практической конференции, Химки, 21 марта 2019 года. – Химки: Академия гражданской защиты МЧС России, 2019. – С. 175-184.

5. Лябах, А. Ю. Факторы и стратегии улучшения деятельности департамента ЖКХ города Москвы / А. Ю. Лябах, Е. В. Саберова, Д. А. Лынова // Аналитика в органах государственной власти и местного самоуправления (по тематике гражданской обороны, профилактики ЧС и ликвидации их последствий) : Сборник трудов секции № 18 XXIX Международной научно-практической конференции, Химки, 21 марта 2019 года. – Химки: Академия гражданской защиты МЧС России, 2019. – С. 185-195.