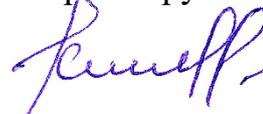


На правах рукописи



Смирнягин Николай Сергеевич

**ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА
ЖИЛИЩНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
УПРАВЛЯЮЩИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Специальность 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика
(экономика сферы услуг)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Екатеринбург – 2024

Диссертационная работа выполнена
на кафедре государственного и муниципального управления
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Научный руководитель: Заслуженный работник высшей школы РФ,
доктор экономических наук, профессор
Власова Наталья Юрьевна (Россия),
профессор кафедры государственного
и муниципального управления ФГБОУ ВО
«Уральский государственный экономический
университет», г. Екатеринбург

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, доцент
Алексеева Наталья Ивановна (Россия),
профессор кафедры экономики предприятия
и управления персоналом ФГБОУ ВО «Донецкий
национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского», г. Донецк
кандидат экономических наук
Серебрякова Ирина Александровна (Россия),
доцент кафедры цифровой и отраслевой экономики
ФГБОУ ВО «Воронежский государственный
технический университет», г. Воронеж

Ведущая организация: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный экономический университет»,
г. Санкт-Петербург

Защита диссертации состоится 17 декабря 2024 г. в 14:00 на заседании диссертационного совета 24.2.425.02, созданного на базе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», по адресу: 620144, г. Екатеринбург, ГСП-985, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45, ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», зал диссертационных советов (ауд. 150).

Отзывы на автореферат, заверенные гербовой печатью, просим направлять по адресу: 620144, г. Екатеринбург, ГСП-985, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45, ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», ученому секретарю диссертационного совета 24.2.425.02. Тел./факс (343) 283-13-25.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет». Автореферат размещен на официальном сайте ВАК при Минобрнауки России: <https://vak.minobrnauki.gov.ru> и на сайте ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»: <http://science.usue.ru>.

Автореферат разослан « ____ » октября 2024 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
доктор экономических наук, доцент



Н. В. Новикова

Общая характеристика работы

Актуальность темы исследования. Сфера жилищных услуг является важнейшим элементом жизнеобеспечения населения и определяет уровень и качество жизни. В условиях многолетних реформ жилищные услуги приобрели характер объекта рыночных отношений при сохранении своей высокой социальной значимости. Они удовлетворяют как индивидуальные интересы, сформированные рынком, так и коллективные потребности, сформированные социальной средой. В связи со сказанным они нуждаются в общественной опеке и являются мериторными благами.

Настоящий этап развития сферы жилищных услуг характеризуется появлением большого количества новых субъектов, способных оказывать влияние на складывающиеся экономические отношения. В частности, формируется институт общественного участия, например, в форме общественного контроля, расширился спектр форм управления многоквартирными домами (МКД), а вслед за этим и количество субъектов управления.

Сфера жилищных услуг располагается в координатах «власть – население – организации жилищно-коммунального хозяйства» на оси «рынок – государство», что продуцирует множество разнонаправленных и порой противоречивых интересов.

В рамках новейшего этапа развития сферы жилищных услуг постепенно институционализируется общественное участие, участие населения не только в потреблении, но и в производстве услуг. Акцент в государственной жилищной политике смещается с производителя на потребителя услуг, что требует активного участия последнего и учета его интересов. Вместе с тем большинство услуг имеют доверительный характер, что является своеобразным «провалом рынка» жилищных услуг, нивелирование которого возможно посредством участия широкого круга стейкхолдеров в их реализации.

Позиционирование жилищных услуг в контексте мериторики одновременно ставит вопрос об идентификации общественных интересов в данной сфере, а также о масштабах опекаемости благ и пропорциях вкладов потребителей и государства в их производство, что требует дополнительных исследований в сфере идентификации общественных предпочтений, а также возможного координатора реализации социальных интересов.

Сказанное позволяет отметить, что особые характеристики жилищных услуг требуют разработки новых методических подходов к оценке их качества, включающих анализ удовлетворенности не только индивидуальных, но и общественных интересов. При этом в силу декларативности и отсутствия четкого определения общественных интересов в настоящий момент объем государственной опеки по-прежнему остается экономически необоснованным и зачастую социально неоправданным.

Разнонаправленность интересов всех акторов экономических отношений в изучаемой сфере обуславливает необходимость разработки подходов,

обеспечивающих возможность проведения исследования в условиях отсутствия гармонии между рыночной эффективностью и социальной справедливостью, между интересами общественными и индивидуальными, между законодательно закрепленными правилами и ментальными практиками (привычками, взглядами, традициями) населения. В этом контексте эффективность управляющей организации коррелирует с ее способностью удовлетворить нужды населения на основе общих взглядов на качество жилищных услуг.

В настоящее время в науке и практике наблюдается проблема смешения подходов к оценке качества жилищных и коммунальных услуг при существенном различии их социально-экономических характеристик. При этом очевидно, что методология и методика оценки качества как жилищных, так и коммунальных услуг должны строиться с учетом их специфики.

Актуальность исследования обусловлена наличием многочисленных, порой противоположных подходов к оценке качества жилищно-коммунальных услуг при практическом отсутствии разработанных методик оценки качества именно жилищных услуг в научных источниках и отраслевых нормативных правовых актах.

Особые характеристики жилищных услуг, а также разнонаправленность интересов всех участников экономических отношений в данной сфере требуют разработки обоснованных методических подходов к оценке их качества, включающих анализ удовлетворенности не только индивидуальных, но и общественных интересов.

Вместе с тем в условиях интенсивной индивидуализации спроса и развития инклюзии предложения наибольшее значение для потребителя приобретает не только результат услуги, но и процесс жилищного обслуживания, что предопределяет необходимость разработки методики оценки его качества, наряду с оценкой качества результата жилищной услуги.

Перечисленные современные тенденции развития сферы жилищных услуг требуют теоретического и практического осмысления проблемы гармонизации интересов участников экономических отношений в процессе интерпретации и оценки качества жилищного обслуживания и услуг. Таким образом, необходимость совершенствования методических подходов к оценке качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями предопределила тему и содержание настоящего исследования.

Степень научной разработанности исследуемой проблемы. Вопросы развития сферы жилищных услуг посвящен широкий спектр научных работ, рассматривающих ее различные аспекты.

Доминирующий в современной науке подход к интерпретации услуги в качестве блага, преимущественно не имеющего материально-вещественной формы, был заложен в работах К. Маркса, А. Маршалла.

Изменения в структуре производства, выделение третичного (четвертичного, пятеричного, шестеричного) сектора, к которому отнесена сфера услуг, рост ее влияния описаны в работах К. Кларка, Д. Белла, В. Росту, И. Сингلمانна и др.

Теоретико-методологические подходы к исследованию сферы услуг, рынка услуг разработаны такими учеными, как Н.И. Алексеева, И.Г. Головцова, Е.Б. Дворянкина, Д.А. Карх, О.А. Коробкова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева, Р.Р. Хусаенов и др.

В свою очередь, Л. Вальрас вслед за К. Колсоном, определяя труд в качестве услуги и классифицируя услуги на потребляемые и производительные, поставил вопрос о характеристике такой деятельности с точки зрения процесса оказания услуги (обслуживания). Структура услуги, включающая в том числе обслуживание, описана в работах Г.В. Деружинского, М. Раецкого, А.П. Семенова, Е.В. Рожковой и др.

Процессы оказания жилищно-коммунальных услуг, в том числе управление имуществом многоквартирных домов, изучали Д.Б. Литвинцев, О.С. Сидорова, А.В. Ермишина, Л.В. Клименко, И.А. Серебрякова и др.

Определению места жилищно-коммунальных услуг в системе экономических отношений посвящены работы Е.Г. Ясина, Д.Н. Ганченко и др. Различные аспекты рынка жилищно-коммунальных услуг освещены в исследованиях С.В. Федорова, Г.В. Астратовой, Е.В. Баженовой и др.

Жилищно-коммунальные услуги в контексте теории опекаемых или общественных благ рассматриваются в работах А.В. Ермишиной, Е.П. Дятела, Э.Ф. Подылиной и др.

Понятие жилищных услуг раскрыто в работах Л. Б. Леоновой, А. Г. Мокроносова, Т. К. Руткаускас и др.

Классические концепции оценки качества услуг описаны в работах Н. Кано, А. Донабедиана, К. Гренрооса, А. Парасурамана, В. Зейтхамл, Л. Берри и др. Теоретические подходы к понятию качества жилищно-коммунальных услуг изложены в работах Е.В. Захаровой, Л.В. Кравцова, О.Н. Алфериной, А.М. Озиной, Е.Д. Червяковой, Л.А. Заец, Е.В. Поклоновой, С.Н. Ларина, Д.А. Гайнанова, Л.И. Спириной, Т.И. Берг и др. В работах Л.С. Гатиной, В.В. Левшиной, Ю.А. Безруких, Е.В. Агитаева, Ю.А. Жуковой и др. описаны подходы к качеству жилищных услуг. О качестве обслуживания говорится в немногочисленных источниках, в частности, в работе Е.В. Агитаева.

Стейкхолдерский подход, положенный в основу методологии настоящей работы, развивали в исследованиях зарубежные ученые Э. Фримен, Дж. Пост, Л. Престон, С. Сакс, Н. Фишер, С. Апитц и др. Современные российские ученые И.Н. Ткаченко, И.В. Ивашковская, О.В. Ефимова и др. внесли существенный вклад в развитие стейкхолдерского подхода. В работах Н.С. Гришковой, Е.Н. Межуевой и др. данный подход нашел отражение применительно к исследованию жилищно-коммунальных услуг.

На основе изучения научной литературы сделан вывод о необходимости развития теории и методологии оценки качества жилищных услуг и обслуживания в меняющихся условиях развития данной сферы, предполагаю-

щей учет и гармонизацию интересов всех участников экономических отношений.

Современные тенденции, включающие индивидуализацию спроса на услуги, включение потребителя в их производство, тотальную цифровизацию коммуникаций, трансформацию современных представлений о свойствах жилищных услуг, обуславливают необходимость мониторинга интерпретации качества всеми стейкхолдерами и адаптации методических подходов к его оценке.

Объектом исследования является жилищное обслуживание населения управляющими организациями.

Область исследования. Содержание диссертации соответствует п. 4.1 «Теоретико-методологические основы анализа проблем развития отраслей сферы услуг», п. 4.18 «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг» Паспорта научной специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Предметом исследования является совокупность процессов оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями.

Полигоном исследования выступают управляющие организации города Екатеринбурга.

Цель диссертационного исследования состоит в развитии теоретических и методических подходов к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания.

Поставленная цель предопределила решение следующих **задач**:

1) на основе систематизации научных подходов к исследованию уточнить трактовку жилищных услуг и жилищного обслуживания, сформировать комплексную характеристику структурных составляющих процесса оказания населению жилищной услуги управляющими организациями;

2) обосновать использование стейкхолдерского подхода как методической основы оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, провести группировку критериев оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, учитывающую интересы ключевых стейкхолдеров;

3) предложить и обосновать методический подход к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями.

Научная новизна диссертации заключается в обосновании теоретических и методических подходов к оценке качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями на основе учета социально-экономической природы жилищных услуг, а также интересов ключевых стейкхолдеров данной сферы.

Теоретическая значимость диссертационного исследования заключается в систематизации научных представлений и расширении теоре-

тической и методической базы изучения и развития сферы жилищных услуг на основе сбалансированности интересов ее ключевых стейкхолдеров.

Практическая значимость результатов исследования обусловлена созданием методического инструментария учета разнонаправленных интересов стейкхолдеров жилищной сферы при оценке качества жилищных услуг и обслуживания, что позволяет обеспечить бóльшую объективность.

Полученные результаты востребованы в деятельности органов государственной власти и местного самоуправления при разработке стратегических векторов развития сферы жилищных услуг с учетом трансформирующегося запроса на качество не только со стороны непосредственных потребителей, но и государства и общества.

Разработанный алгоритм реализации предлагаемой методики направлен не только на совершенствование оценки качества жилищных услуг, но и на развитие института саморегулирования в данной сфере.

Полученные результаты апробации методики позволят выявить наиболее успешные практики оказания жилищных услуг и обслуживания для дальнейшего их масштабирования.

Методология и методы исследования основываются на методологических платформах институциональной парадигмы и экономической теории благосостояния. Ключевой особенностью методологического аппарата исследования является использование стейкхолдерского подхода для идентификация ключевых участников экономических отношений в сфере оказания жилищных услуг, определения направлений гармонизации и повышения эффективности взаимодействия стейкхолдеров данной сферы, а также в качестве основы для разработки методики оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями.

Предлагаемый методический подход к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания дополнительно базируется на теории мериторики, обеспечивая возможность включения в методику социально ориентированных критериев, а также теории сопроизводства услуг, создающей потенциал обоснования необходимости формирования общего для всех стейкхолдеров понимания качества, а также совместного участия в его оценке.

Теоретический базис исследования составляют стейкхолдерская теория, теория сопроизводства услуг и теория мериторики. Критерии качества жилищных услуг выделены посредством стейкхолдерского подхода. Кроме того, дополнительные гносеологические возможности для достижения поставленных цели и задач исследования предоставляет инструментарий институциональной теории и теории общественного благосостояния.

Информационно-эмпирическая база исследования представлена трудами российских и зарубежных ученых, исследовавших сферу услуг в приложении к особенностям рынка жилищных услуг. В работе использован обширный перечень отраслевых нормативных правовых актов. Авторские выводы и рассуждения базируются на данных Федеральной службы

государственной статистики, Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), Сетевого издания Информационный ресурс СПАРК, сайтов управляющих организаций, некоммерческих организаций в жилищной сфере и др.

Положения, выносимые на защиту.

1. Предложена авторская трактовка понятия «жилищная услуга», которая, в отличие от имеющихся, позволяет учесть роль и место жилищного обслуживания в его сущностном содержании. На основании выделенных характеристик жилищных услуг предложена их классификация и комплексная характеристика структурных составляющих процесса оказания населению жилищной услуги управляющими организациями (п. 4.1 Паспорта научной специальности 5.2.3).

2. Обосновано использование стейкхолдерского подхода как методической основы оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, что дает возможность более полной и всесторонней их оценки через призму интересов и интерпретации качества данных услуг ключевыми стейкхолдерами. Проведена группировка критериев оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, учитывающая выявленные интересы ключевых стейкхолдеров экономических отношений сферы жилищных услуг (п. 4.18 Паспорта научной специальности 5.2.3).

3. Предложен и обоснован методический подход к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями, включающий в себя элементы теории мериторных благ, что позволяет учесть социально ориентированные критерии в интересах формирования общего для всех стейкхолдеров понимания качества, а также совместного участия в его оценке. Предложен алгоритм независимой профессионально-общественной оценки качества жилищных услуг, оказываемых управляющими организациями, на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы как организационно-методическая основа оценки (п. 4.18 Паспорта научной специальности 5.2.3).

Степень достоверности результатов диссертационного исследования подтверждается обоснованным использованием достаточного спектра экономических теорий; применением необходимого методического инструментария; обработкой и анализом статистического и фактологического материала, а также апробацией результатов в рамках научных конференций и публикаций и их внедрением в деятельность органов власти и саморегулируемых организаций.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные положения и результаты, практические рекомендации диссертационного исследования использованы в деятельности Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, Администрации города Екатеринбурга, а также СРО «Национальный жилищный конгресс». Научные, методологические, методические и прикладные положения, со-

держатся в исследовании, нашли применение в учебном процессе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет».

Ключевые результаты исследования получили апробацию в публикациях, докладах и выступлениях на международных и всероссийских научно-практических конференциях, прошедших в 2018–2024 гг. в Москве, Екатеринбурге и Челябинске.

Публикации. Результаты исследования нашли отражение в 24 публикациях общим объемом 22,1 п. л., из них авторских 17,23 п. л. В том числе 13 статей опубликовано в изданиях, входящих в Перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук.

Структура и объем диссертации обусловлены поставленной целью и задачами, соответствуют предмету и логике исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы из 340 наименований, 16 приложений. Основное содержание диссертации изложено на 302 страницах машинописного текста и включает 37 таблиц и 44 рисунка.

Основное содержание работы

В *первой главе* «Теоретические основы исследования жилищного обслуживания населения управляющими организациями» раскрыто содержание сферы жилищного обслуживания как специфической подсистемы общественного производства, выделены ее характеристики, предложена классификация жилищных услуг, разработана авторская трактовка понятия жилищных услуг с учетом роли и места жилищного обслуживания в их сущностном содержании.

Предложена авторская трактовка понятия «жилищная услуга», которая, в отличие от имеющихся, позволяет учесть роль и место жилищного обслуживания в его сущностном содержании. На основании выделенных характеристик жилищных услуг предложена их классификация и комплексная характеристика структурных составляющих процесса оказания населению жилищной услуги управляющими организациями.

Сфера жилищного обслуживания в работе трактуется как мультистейкхолдерская система экономических отношений между группами с различающимися интересами по производству и потреблению блага, имеющего социальную значимость в условиях рыночно-государственного регулирования.

Наиболее важными теоретическими подходами, избранными для реализации цели и задач исследования, являются стейкхолдерский подход, теория мериторики и теория сопроизводства услуг. Логика использования теоретических подходов, которые легли в основу работы, обобщена в таблице 1.

Таблица 1 – Логика использования гносеологического потенциала отдельных теорий в рамках сформированной в диссертационной работе исследовательской программы

Теоретико-методологическая предпосылка	Гносеологический потенциал	Направления использования теории в исследовании	Практическое применение теории в контексте цели работы
Стейкхолдерская теория			
Обусловленность эффективности деятельности гармонизацией интересов всех заинтересованных лиц	Определение интересов и возможности их учета при оказании жилищных услуг; определение возможностей и необходимости влияния участников на процесс производства и реализации жилищных услуг	Идентификация ключевых участников отношений в сфере жилищного обслуживания. Определение направлений гармонизации и повышения эффективности взаимодействия стейкхолдеров жилищного обслуживания	Учет в методике оценки качества жилищных услуг мнения населения, общества, власти
Мериторика			
Наряду с частными благами (услуги, которые управляющие организации оказывают в целях получения собственного дохода, т. е. в собственных интересах), в жилищной сфере присутствуют блага (жилищные услуги), поставка которых осуществляется в общественно признанных интересах индивида и общества	Позиционирование сферы жилищного обслуживания как системы, удовлетворяющей не только частные (индивидуальные), но и общественные интересы	Решение вопроса идентификации общественных интересов в жилищной сфере, определение критериев качества жилищной услуги, удовлетворяющей требованиям опекаемости блага	Включение в методику социально ориентированных критериев оценки качества жилищной услуги и жилищного обслуживания
Концепция сопроизводства услуг			
Единство компании и социума в создании ценности (жилищных услуг)	Наличие в жилищном фонде имущества общего пользования и необходимость коллективного принятия решений по управлению им обуславливают важность участия производителя и потребителя услуг в коллективных действиях	Доказанная продуктивность методологии оценки качества жилищных услуг на основе формирования общих ценностей (взаимообусловленности интересов населения и управляющих организаций в жилищной сфере). Обоснование необходимости участия потребителей и общества в формировании подходов и в оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания	Включение в методику критериев оценки качества жилищных услуг, основанных на общем для социума, потребителей и производителей взгляде на качество. Синтезирование пула критериев, удовлетворяющих интересам ключевых стейкхолдеров

Высокая социальная значимость жилищных услуг, обуславливающая их мериторность, подтверждается статистическими данными в целом по Российской Федерации (таблица 2).

Таблица 2 – Характеристика мериторности жилищных услуг Российской Федерации

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023
Среднемесячный размер социальной поддержки на одного пользователя, р.	868,7	856,9	844,4	823,0	869,0
Удельный вес семей, пользующихся субсидиями, в общем числе семей, %	5,3	5,7	4,7	4,4	3,3
Установленный уровень возмещения населением затрат за предоставленные жилищно-коммунальные услуги за 2019–2023 гг., %	98,9	98,9	99,1	99,2	99,3
Доля фактически оплаченных населением платежей за жилое помещение, капитальный ремонт и коммунальные услуги за 2019–2023 гг., %	96,8	95,9	96,8	96,5	96,9
Удельный вес граждан, пользующихся социальной поддержкой, в общей численности населения, %	23,0	23,0	22,0	22,0	22,0

На основе выделенных в работе характеристик жилищных услуг сформирована их классификация (таблица 3).

Таблица 3 – Классификация жилищных услуг

Признак	Критерий	Пример соответствующей жилищной услуги
Уровень удовлетворяемых потребностей	Базовые	Очистка кровли от скопления снега и наледи (безопасность)
	Вторичные	Благоустройство придомовой территории
Функция	Обеспечение возможности жилья выполнять свое предназначение	Подача коммунальных ресурсов
	Обеспечение комфортности жилья	Сухая и влажная уборка тамбуров, холлов, коридоров, галерей, лифтовых площадок и лифтовых холлов, и кабин, лестничных площадок
Адресат (чьи интересы удовлетворяет)	Индивидуальные	Услуга по ремонту внутренних коммуникаций в жилом помещении
	Коллективные (клубные)	Услуга консьержа
	Общественные	Услуга содержания придомовой территории
Результат	Нематериальное воздействие на потребителя	Подача отопления
	Придание новых свойств или восстановление потребительских свойств бывших в употреблении товаров	Устранение протечки крыши
	Создание новых объектов	Установка контрольно-измерительных приборов (манометров, термометров и т. п.) для водоснабжения

Продолжение таблицы 3

Признак	Критерий	Пример соответствующей жилищной услуги
Уровень взаимодействия с потребителем	Непосредственный контакт (личное обращение офлайн или онлайн)	Аварийные работы в жилом помещении по ремонту коммуникаций
	Косвенный контакт (возможный, необязательный)	Уборка подъезда
	Без непосредственного контакта	Контроль за состоянием дверей подвалов и технических подполий, запорных устройств на них
Источник финансирования услуги	Частный	Услуги в жилом помещении, принадлежащем собственнику, за рамками договора об управлении МКД
	Бюджетный	В рамках программы формирования комфортной среды
	Смешанный	Субсидии на оплату жилого помещения (включены все услуги управляющей организации, кроме индивидуальных) по договору социального найма
Тип спроса	Единовременный	Услуга по ремонту внутренних коммуникаций в жилом помещении
	Постоянный (стабильный)	Очистка от мусора и промывка урн, установленных возле подъездов
	Неравномерный, колеблющийся (например, сезонный)	Сдвигание свежеснеженного снега, очистка придомовой территории от льда и снега при наличии колеяности свыше 5 см
Способ формирования цены на услугу	Регулируемый	Услуги, работы по управлению МКД
	Рыночный	Услуга по ремонту внутренних коммуникаций в жилом помещении
Вид жилищного отношения по ЖК РФ	Управление МКД	Услуга аварийно-диспетчерской службы
	Содержание и ремонт имущества МКД	Обеспечение проведения аварийного обслуживания лифтов
	Услуга по подаче потребителям коммунального ресурса	Обеспечение готовности инженерных систем
	Содержание и ремонт жилых помещений, принадлежащих собственникам (владельцам)	Услуга по ремонту внутренних коммуникаций в жилом помещении
Основные и дополнительные услуги	Основные – услуга как основной вид деятельности	Пакет услуг по управлению МКД
	Дополнительные к основным (оказываются вспомогательно к основным, добавляя дополнительную ценность)	Консьерж-сервис

С опорой на ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и приведенную классификацию сформулирована дефиниция жилищной услуги, учитывающая место жилищного обслуживания в ее структуре: *жилищная услуга – это результат про-*

цесса взаимодействия с потребителем услуги и собственной деятельности исполнителя услуги, направленный на удовлетворение потребностей в управлении многоквартирным домом, содержании и ремонте жилого помещения, а также предоставлении коммунальных услуг.

Содержательная схема жилищной услуги приведена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Содержательная схема жилищной услуги

Структурно услугу можно описать как совокупность процесса и результата, где процесс включает две составляющих – обслуживание и собственную деятельность исполнителя услуги, а результатом является удовлетворение конкретных потребностей потребителя.

Уточненная характеристика структурных составляющих процесса оказания жилищной услуги приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Характеристика структурных составляющих процесса оказания жилищной услуги

Признак	Структурная составляющая	
	Собственная деятельность исполнителя услуги	Жилищное обслуживание
Понятие	Создание готовности к действиям, формирование потенциала (возможности) ведения деятельности	Деятельность исполнителя услуги во взаимодействии с потребителем
Цель	Обеспечение возможности оказания конкретных видов услуг	Доведение услуги до потребителя
Место в экономических отношениях	Осуществляется внутри организации-исполнителя и не предполагает участия потребителя	Осуществляется вне организации-исполнителя услуг
Синхронность действий относительно потребителя	Пространственно-временное отделение от потребителя	Возможна синхронность оказания и получения услуги
Результат	Готовность (возможность) оказания услуги	Получение потребителем ценности услуги
Субъект действия	Управляющая организация	Работник управляющей организации

Экономическая возможность обслуживания обеспечивается деятельностью управляющей организации по созданию готовности и формированию потенциала (возможности) оказания услуг (наем персонала, приобретение оборудования, налаживание коммуникаций, доведение информации до потребителя и т. п.). В свою очередь, ценность услуги для потребителя возникает в процессе обслуживания.

Таким образом, обслуживание применительно к жилищным услугам – это *деятельность работников (представителей) управляющей организации по доведению жилищной услуги до потребителя на основе хотя бы одного взаимодействия с ним.*

Во *второй главе* «Методические подходы к оценке качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» обосновано использование стейкхолдерского подхода как методической основы оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, охарактеризована природа жилищной услуги, проведен анализ существующих подходов к ее оценке, систематизирован опыт общественного участия в формировании, потреблении и оценивании жилищных услуг, выявлены интересы ключевых стейкхолдеров данной сферы.

Обосновано использование стейкхолдерского подхода как методической основы оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, что дает возможность более полной и всесторонней их оценки через призму интересов и интерпретации качества данных услуг ключевыми стейкхолдерами. Проведена группировка критериев оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, учитывающая выявленные интересы ключевых стейкхолдеров экономических отношений сферы жилищных услуг.

На основе сформулированной трактовки жилищной услуги как совокупности процесса и результата уточнены дефиниции качества жилищной услуги с точки зрения ее результата и качества жилищного обслуживания как составляющей процесса ее оказания.

Поскольку собственная деятельность производителя услуг по созданию возможностей для их оказания реализуется внутри организации, ее оценка со стороны потребителей услуг затруднительна и в целом не представляет для них интереса. Внешняя сторона жилищной услуги – обслуживание и ее результат – доступна для оценки и восприятия потребителем.

Качество жилищной услуги – это степень соответствия уровня жилищного обслуживания и полноты удовлетворения потребностей в управлении многоквартирным домом, содержании и ремонте жилого помещения, а также предоставлении коммунальных услуг ожиданиям потребителя.

Качество жилищного обслуживания – это степень соответствия деятельности работников (представителей) управляющей организации по доведению жилищной услуги до потребителя его ожиданиям.

В работе выделены проблемы измерения качества жилищных услуг с учетом взгляда потребителя, диктуемые характеристиками данного блага:

- высокие издержки измерения, обусловленные неосвязаемостью (например, удовлетворение от благоустройства лестничной площадки) и возможным отсутствием материальных свидетельств качества (в отличие от товаров);

- невозможность оценки качества до потребления услуги, сложность доказывания несоответствия качества услуги ожиданиям;

- субъективность оценок качества в зависимости от физиологических и социально-экономических характеристик потребителя (разнообразие ощущений человека «тепло – холодно», «шумно – тихо», «красиво – некрасиво», «удобно – неудобно», «просторно – тесно», «чисто – грязно» и т. п.);

- зачастую качество возникает в процессе предоставления услуги, обычно во взаимодействии между потребителем и производителем (контактным лицом) управляющей организации, предоставляющей услугу;

- оценка качества не производится исключительно по результатам услуги, она также включает оценку процесса предоставления услуги – обслуживания (например, своевременность оказания услуги).

В самом широком смысле качество услуги – это ее соответствие степени ожиданий потребителя, и для обеспечения адекватного представлениям потребителя качества важен «портрет» реципиента услуги, который задает его характеристики через ожидание и может сообщить их через взаимодействие с управляющей организацией.

Посредством расширения методологического аппарата стейкхолдерской теории от конкретной фирмы или бизнеса до всей жилищной сферы идентифицированы ведущие интересы, функции, возможности влияния, формы участия стейкхолдеров в системе экономических отношений в сфере жилищного обслуживания (таблица 5).

Таблица 5 – Характеристика ключевых стейкхолдеров сферы производства и потребления жилищных услуг

Стейкхолдер	Ключевые функции	Ключевые интересы	Инструмент влияния	Форма участия в принятии решений
Органы государственной власти и местного самоуправления	Идентификация проблем; разработка правового регулирования и стратегического планирования; мониторинг эффективности	Реализация стратегий и программ; снижение социальной напряженности; увеличение налоговой базы; доходы бюджета	Тарифы на услуги; субсидии, льготы, господдержка	Правовое регулирование; принятие стратегических документов развития жилищной сферы; финансовая поддержка, стимулирование, тарифное регулирование; лицензирование деятельности

Продолжение таблицы 5

Стейкхолдер	Ключевые функции	Ключевые интересы	Инструмент влияния	Форма участия в принятии решений
Домохозяйства	Формирование спроса на жилищные услуги	Повышение качества жизни; снижение затрат на жилищные услуги	Бережное отношение к имуществу; инициативность, участие в управлении, лояльность к управляющей организации	Общие собрания собственников жилых помещений; общественный контроль; участие в некоммерческих организациях; самоуправление
Управляющие субъекты (управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный кооператив, др.)	Формирование предложения; производство жилищных услуг	Финансовая устойчивость; максимизация прибыли и др.	Компетенция и профессионализм работников	Участие в собраниях жильцов; заключение договоров; управление МКД; контроль качества услуг
Общество	Участие в формировании программ развития сферы жилищного обслуживания	Рост уровня жизни, качества жизнеобеспечения	Активная гражданская позиция; развитые общественные институты участия	Общественный контроль; общественные организации («Качество жизни» и др.)
Ресурсоснабжающие организации (неосновной стейкхолдер жилищного обслуживания)	Поставка ресурсов	Максимизация прибыли; сокращение потерь и аварий в сетях	Энергосервис; повышение цен и тарифов; монопольное положение; компетенция и профессионализм работников	Формирование эффективных отношений с управляющей организацией

По результатам развернутого анализа характеристик основных стейкхолдеров сферы жилищных услуг выделены особенности интерпретации ими качества (таблица 6).

Различающаяся интерпретация стейкхолдерами качества жилищных услуг эволюционирует, что обуславливает необходимость понимания *обеспечения качества как способности (возможности) постоянного процесса идентификации и удовлетворения меняющихся (часто растущих) потребностей реципиентов жилищных услуг.*

В связи с этим актуализируются исследования методологии налаживания взаимодействия с населением и получения обратной связи для понимания эволюционирующего представления о качестве жилищных услуг. В этом контексте важнейшим индикатором качества жилищных услуг является жилищное обслуживание, осуществляемое во взаимодействии с потребителем.

Таблица 6 – Особенности восприятия (интерпретации) качества жилищных услуг основными стейкхолдерами

Стейкхолдер	Ключевые интересы	Интерпретация поставляемого блага	Необходимые характеристики (качества) жилищных услуг
Органы государственной власти и местного самоуправления	Реализация стратегий и программ развития территорий; снижение социальной напряженности; увеличение налогооблагаемой базы; снижение рисков участия бюджетов всех уровней в возмещении ущерба из-за нарушения требований безопасности жилых объектов	Мериторное благо	Соответствует нормативно заданным требованиям
Домохозяйства	Повышение качества жизни; снижение затрат на жилищные услуги	Товар и общественное благо	Соответствует потребительским ожиданиям и является доступным
Управляющие организации	Финансовая устойчивость; максимизация прибыли; конкурентоспособность; снижение себестоимости услуг	Товар	Обладает растущим спросом (соответствует потребительским ожиданиям); инновационность, уровень цифровизации, технологичность для снижения себестоимости и роста результативности; соответствует нормативно заданным требованиям
Общество	Рост уровня жизни, качества жизнеобеспечения	Смешанное благо, мериторное благо	Экологичность, безопасность, доступность, надежность
Ресурсоснабжающие организации	Максимизация прибыли; сокращение собственных потерь из-за аварий в сетях	Товар	Соответствует нормативно заданным требованиям
Саморегулируемые организации (СРО)	Минимизация случаев наступления субсидиарной ответственности СРО	Товар и мериторное благо	Соответствует стандартам и требованиям, разработанным в СРО

Третья глава «Развитие механизма оценки качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» посвящена разработке и апробации методического подхода к оценке качества жилищных услуг и обслуживания на основе стейкхолдерской теории; обоснована необходимость развития саморегулирования, на базе которого целесообразна организация проведения оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания.

Предложен и обоснован методический подход к оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляю-

щими организациями, включающий в себя элементы теории мериторных благ, что позволяет учесть социально ориентированные критерии в интересах формирования общего для всех стейкхолдеров понимания качества, а также совместного участия в его оценке. Предложен алгоритм независимой профессионально-общественной оценки качества жилищных услуг, оказываемых управляющими организациями, на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы как организационно-методическая основа оценки.

В работе сформулированы принципы построения методики оценки качества жилищных услуг и обслуживания:

- позиционирование владельца жилого помещения как ответственного собственника;
- включение основных стейкхолдеров в оценку качества;
- налаживание эффективного взаимодействия всех стейкхолдеров общественных отношений;
- обеспечение открытости и прозрачности как разработки методики, так и собственно оценки качества;
- формирование понятных подходов к интерпретации качества и критериев его оценки;
- необходимость участия в оценке двух экспертных систем: профессиональной и общественно-потребительской;
- учет общественных интересов.

В методике учтены лишь те критерии качества, которые входят в зону ответственности управляющих организаций. Включен блок, содержащий критерии, отражающие социально значимые характеристики жилищных услуг. Методика содержит три блока оценок, сформулированных в контексте интересов каждой группы стейкхолдеров: государство (власть), общество, потребитель (домохозяйства) (рисунок 2).

Методы получения оценок, а также источники информации подчинены содержательной специфике блока, выделение которого обусловлено характеристиками конкретной группы стейкхолдеров и их интересами.

Исходя из практической невозможности (в том числе отсутствия мотивации, необходимых компетенций и сложности процесса) оценки одной из выделенных составляющих жилищной услуги – собственной деятельности исполнителя услуги, оценка качества в авторской интерпретации представляет собой оценку качества обслуживания и полноты удовлетворения потребностей потребителей жилищных услуг (т. е. результата услуги). Характеристика избранных для оценки критериев в разрезе указанных смысловых блоков дана в таблице 7.



Рисунок 2 – Блок-схема авторской методики оценки качества жилищных услуг

Таблица 7 – Критерии оценки качества жилищных услуг в разрезе показателей качества обслуживания и качества результата услуги

Стейкхолдер	Критерий качества обслуживания	Критерий качества результата (удовлетворенности результатом)
Домохозяйства	<p>Качество работы служб управляющей организации.</p> <p>Качество коммуникации с потребителями.</p> <p>Качество источников информации о работе управляющей организации</p>	Удовлетворенность потребителей качеством услуг (включает показатели качества обслуживания)
Общество	<p>Соблюдение законодательно установленных требований в сфере оказания жилищных услуг.</p> <p>Уровень информационной открытости и прозрачности процесса оказания жилищных услуг.</p> <p>Взаимодействие с гражданами и общественными институтами</p>	<p>Отсутствие/наличие нарушений прав на получение гражданами качественных жилищных услуг.</p> <p>Наличие и действенность механизмов защиты нарушенных прав</p>
Государство (власть)	<p>Развитие цифровой инфраструктуры взаимодействия собственников между собой и с управляющей организацией.</p> <p>Участие граждан в управлении жильем</p>	Отсутствие/наличие нарушений прав на получение гражданами качественных жилищных услуг

Отдельно акцентируем, что выделенные в рамках качества результата услуги критерии всегда формируются, в том числе, под влиянием удовлетворенности от обслуживания. Сказанное позволяет констатировать, что «непрофессиональные» стейкхолдеры всегда экстраполируют свою удовлетворенность обслуживанием на результат услуги. При этом очевидна возможность отдельной оценки качества обслуживания, т. е. степени соответствия деятельности работников (представителей) управляющей организации по доведению жилищной услуги до потребителя его ожиданиям.

Таким образом, подчеркнем, что обслуживание лежит в основе формирования качества результата услуги и подлежит первоочередной оценке как наиболее влиятельный фактор качества.

Приведем результаты апробации методики на примере 13 управляющих организаций, выборка которых обоснована в параграфе 3.2 диссертации. На рисунке 3, в таблицах 8 и 9 отражены результаты апробации предлагаемой методики по отдельным блокам оценки.

Итоговый рейтинг по блоку 2 рассчитан путем присвоения ранга управляющей организации по каждому показателю. В таблице 9 отражены результаты апробации методики по блоку 3.

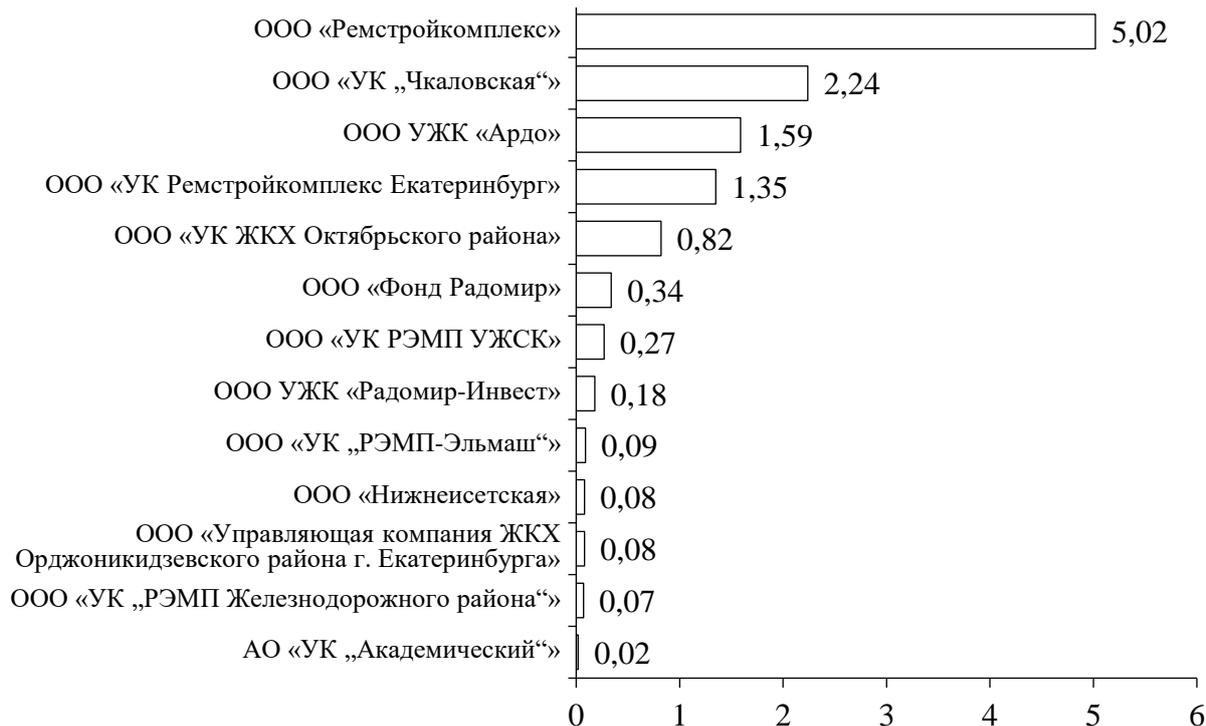


Рисунок 3 – Рейтинг 13 управляющих организаций Екатеринбурга по блоку 1 методики (чем меньше показатель, тем лучше результат)

Таблица 8 – Итоговый рейтинг 13 управляющих организаций Екатеринбурга по блоку 2

Управляющая организация	Посещаемость сайтов	Количество ссылающихся доменов	Индекс качества сайтов	Итоговый рейтинг юзабилити сайта	Использование социальных сетей и мессенджеров	Информационные стенды	Итого
АО «УК „Академический“»	45 547	61	1 020	27	3	9	1,0
ООО «Фонд Радомир»	6 410	47	250	16	1	5	3,3
ООО «УК ЖКХ Октябрьского района»	4 387	17	240	23	1	4	4,2
ООО «УК „РЭМП Железнодорожного района“»	6 874	23	230	19	0	1	4,3
ООО «УК РЭМП УЖСК»	7 525	18	120	10	2	3	5,0
ООО «Управляющая компания ЖКХ Орджоникидзевского района г. Екатеринбург»	4 154	15	140	11	0	4	5,8
ООО УЖК «Радомир-Инвест»	5 951	26	80	9	0	4	6,2
ООО УЖК «Ардо»	4 699	1	90	20	0	5	6,5
ООО «УК „Чкаловская“»	2 595	14	90	11	1	6	6,7
ООО «УК „РЭМП-Эльмаш“»	2 969	11	0	21	0	4	7,0
ООО «УК Ремстройкомплекс Екатеринбург»	2 199	7	120	9	1	4	7,7
ООО «Ремстройкомплекс»	358	5	120	9	1	4	8,2
ООО «Нижеисетская»	0	1	10	7	0	6	9,5

Таблица 9 – Рейтинг 13 управляющих организаций Екатеринбурга по результатам опроса собственников жилых помещений (блок 3)

Управляющая организация	Качество обслуживания					Коммуникация	
	Текущие услуги	Работа клиентского отдела (в офисе)	Работа диспетчерской службы	Работа технического персонала	Рейтинг	Сайт	Стенд в подъезде
АО «УК „Академический“»	4,7	4,8	4,9	4,6	4,8	5,0	4,9
ООО «УК „РЭМП Железнодорожного района“»	4,0	4,5	4,4	4,3	4,3	4,2	2,5
ООО «УК „РЭМП-Эльмаш“»	3,9	4,1	4,1	4,0	4,0	4,5	3,6
ООО «Нижеисетская»	3,9	3,8	4,1	3,9	3,9	3,3	3,9
ООО «Управляющая компания ЖКХ Орджоникидзевского района г. Екатеринбурга»	4,0	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8	3,5
ООО УЖК «Радомир-Инвест»	4,0	4,0	3,9	3,7	3,9	3,8	3,8
ООО «УК ЖКХ Октябрьского района»	3,9	4,0	4,0	3,5	3,9	4,6	3,5
ООО «УК РЭМП УЖСК»	3,7	3,9	4,1	3,5	3,8	4,0	2,8
ООО «Фонд Радомир»	3,8	3,2	3,9	3,6	3,6	4,0	3,9
ООО «Ремстройкомплекс»	3,7	2,8	3,7	2,8	3,3	3,5	3,4
ООО «УК Ремстройкомплекс Екатеринбург»	3,6	2,7	3,8	2,9	3,3	3,5	3,3
ООО УЖК «Ардо»	2,8	3,0	3,5	3,2	3,1	4,5	4,0
ООО «УК „Чкаловская“»	3,5	2,8	2,4	2,2	2,7	3,7	3,8

Совокупный рейтинг управляющих организаций по трем блокам визуализирован на рисунке 4.

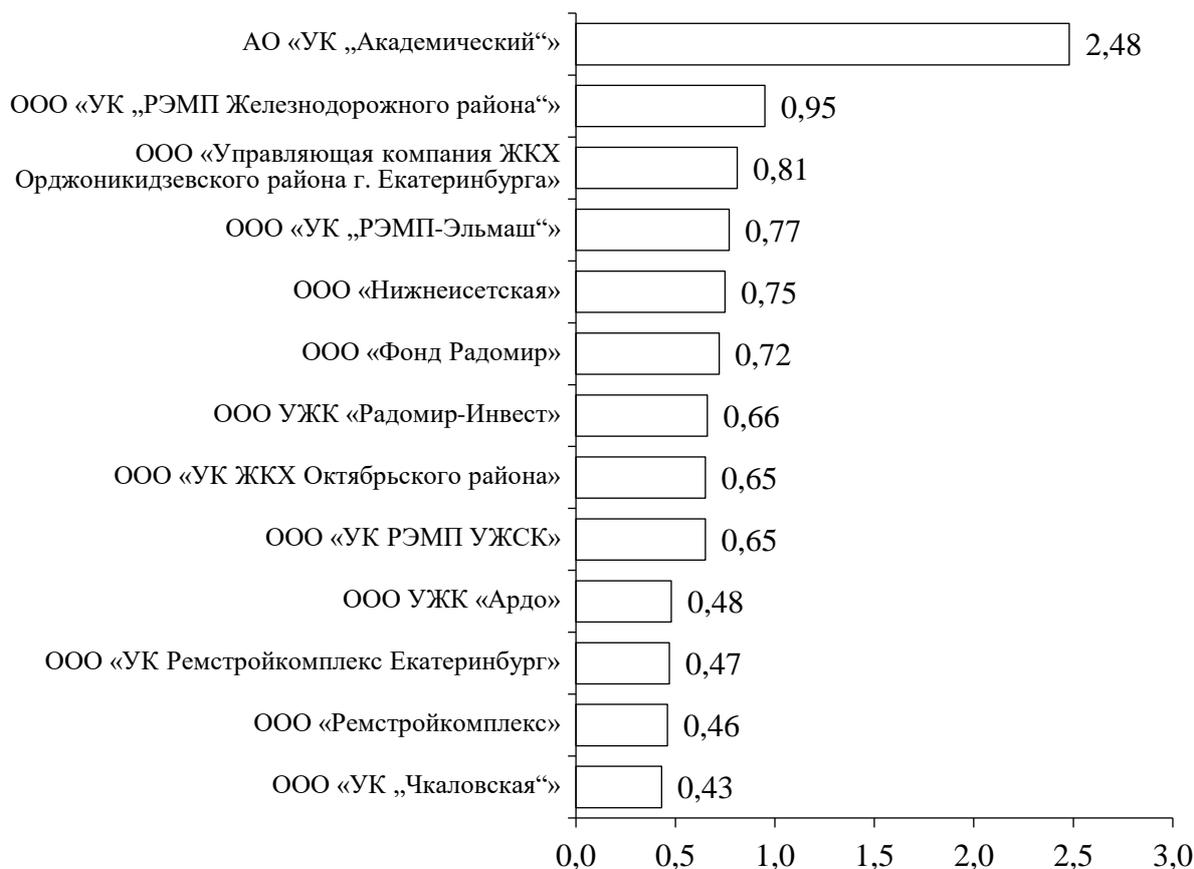


Рисунок 4 – Итоговый рейтинг качества жилищных услуг на примере 13 управляющих организаций Екатеринбурга, избранных для апробации

По результатам апробации методического подхода безусловным лидером среди избранных для апробации управляющих организаций является АО «УК „Академический“». Данная организация наиболее последовательно развивает взаимодействие с пользователями жилищных услуг, имея наилучшие отзывы потребителей, что доказывает предположение о тесной связи качества взаимодействия управляющей организации и собственников жилых помещений и их удовлетворенностью жилищной услугой.

В работе дана оценка адекватности полученных по результатам апробации данных путем соотнесения результатов рейтинга с показателями экономической деятельности управляющих организаций, включенных в выборку.

Отдельно обратим внимание на соотношение результатов рейтинга и периода погашения дебиторской задолженности. На рисунке 5 видно, что чем выше рейтинг, тем меньше период погашения дебиторской задолженности. Следует отметить, что на период погашения дебиторской задолженности в полной мере влияет работа управляющей организации с населением в целом и должниками в частности.

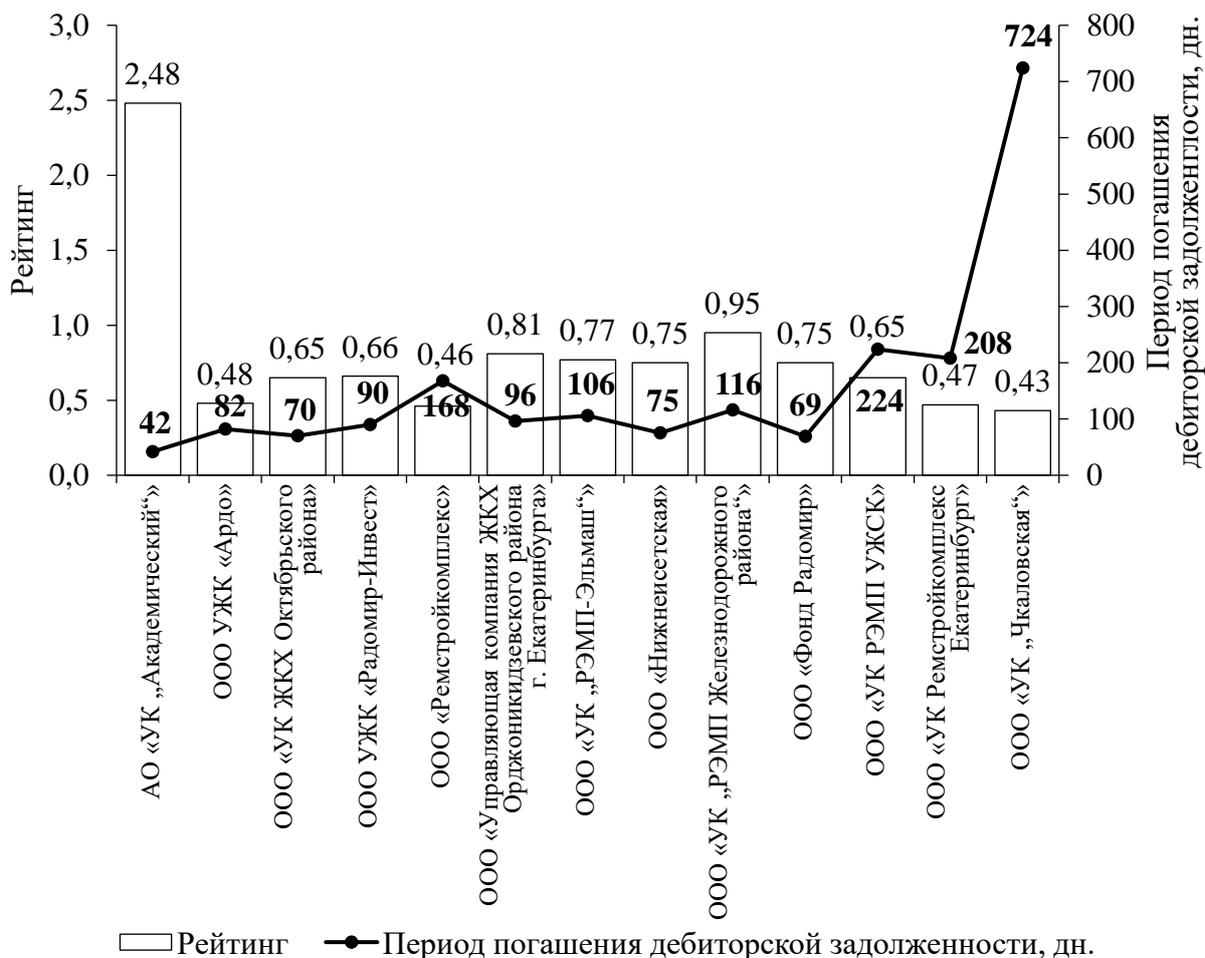


Рисунок 5 – Соотношение результатов рейтинга и периода погашения дебиторской задолженности по 13 управляющим организациям Екатеринбурга

Известно, что спецификой управляющих организаций является достаточно большая дебиторская задолженность, которая формируется в связи с неплатежами собственников жилых помещений. При этом фактором ее формирования является мериторный характер жилищных и коммунальных услуг, предполагающий их оплату только после оказания, невозможность предоплаты в силу установленных законодательством ограничений, запрительно высокие издержки расторжения договора оказания жилищных услуг и исключения потребителя из доступа к ним. Таким образом, анализ деятельности управляющих организаций по налаживанию коммуникаций и связей с населением, включенный в качестве критерия в предлагаемую методику, в полной мере актуален с точки зрения управления организациями собственной эффективностью.

Исходя из объективного анализа экономических показателей независимо от построенного рейтинга, а также соотнесения результатов апробации методики с экономическими показателями управляющих организаций, сделаем выводы:

– методика может применяться ко всем управляющим организациям, независимо от количества обслуживаемых МКД;

– поскольку рейтинг коррелирует с показателями эффективности деятельности, качество жилищных услуг и обслуживания можно признать фактором эффективности деятельности;

– эффективное взаимодействие с собственниками, которое в рамках работы отнесено к процессу жилищного обслуживания, является фактором повышения эффективности управления дебиторской задолженностью, что соответственно улучшает экономическое положение организации.

В ходе идентификации интересов общества как стейкхолдера сферы жилищно-коммунальных услуг обнаружилось, что они практически совпадают с интересами государства (защищенность граждан, отсутствие нарушений законодательства, взаимодействие с собственниками). Сказанное свидетельствует о незрелости институтов гражданского общества в анализируемой сфере.

В настоящее время отсутствует сформированная система общественно-профессиональной оценки деятельности управляющих организаций и ключевого направления их деятельности – оказания жилищных услуг.

Действенным инструментом повышения ответственности управляющих организаций перед собственниками МКД могут быть стандарты качества жилищных и коммунальных услуг. И если некоторая совокупность стандартов качества коммунальных услуг принята и реализуется, то стандарты качества жилищных услуг не формализованы, соответственно, процессы их соблюдения не гарантированы. В таких условиях востребована не только разработка стандартов качества жилищных услуг, но и формирование действенного механизма гарантирования их соблюдения. Таким механизмом может стать институт саморегулирования жилищно-коммунальной сферы, находящийся в зачаточном состоянии в настоящее время.

На рисунке 6 схематично представлен предлагаемый процесс проведения независимой профессионально-общественной оценки качества оказания жилищных услуг управляющими организациями на базе СРО жилищной сферы.

Анализ результатов оценки качества позволит идентифицировать лучшие практики, которые можно масштабировать при посредничестве СРО, которые являются площадкой для реализации данного процесса.

Развертывание системы саморегулирования в управлении МКД позволит создать более действенный общественный механизм, выполняющий контрольные, регулирующие и гарантирующие качество жилищных услуг функции.

Развитие системы саморегулирования наряду с государственным лицензированием, помимо указанных выше задач, решит проблему создания общественно-профессиональной системы оценки деятельности управляющих организаций. В рамках данной системы естественным образом будет реализован систематический мониторинг качества жилищных услуг, включающий применение предлагаемой в данной работе методики.

Этап 1 Формирование методики оценки (актуализация)	<i>Формы проведения этапа</i>		<i>Участники этапа (стейкхолдеры сферы жилищных услуг)</i>		
	Общественное обсуждение онлайн в ГИС ЖКХ		Население	Общество	Власть
	Офлайн-площадки для обсуждений		Собственники жилой недвижимости	Некоммерческие организации	Профильные органы исполнительной власти всех уровней
				СРО	Контрольно-надзорные органы
			Объединения собственников	Представительные органы всех уровней	
Этап 2 Общественное обсуждение методики оценки	<i>Формы проведения этапа</i>		<i>Участники этапа (стейкхолдеры сферы жилищных услуг)</i>		
	Общественное обсуждение онлайн в ГИС ЖКХ		Население	Общество	Власть
	Корректировка по результатам этапа 2	Офлайн-площадки для обсуждений	Собственники жилой недвижимости	Некоммерческие организации	Профильные органы исполнительной власти всех уровней
	Утверждение методики оценки	Пилотная апробация		СРО	Контрольно-надзорные органы
			Объединения собственников	Представительные органы всех уровней	
Этап 3 Обнародование методики оценки	<i>Места размещения методики оценки</i>				
	Ближайший к собственнику источник		Общественные площадки		Площадки органов власти
	Сайт управляющей организации		Сайт СРО		Сайт регионального профильного органа исполнительной власти
			Сайты заинтересованных НКО		
Этап 4 Реализация оценки	<i>Направление оценки</i>		<i>Источник информации</i>		<i>Ответственный за оценку по блоку</i>
	Блок 1. Информация о нарушениях, штрафах и др.		ГИС ЖКХ, СПАРК		СРО
	Блок 2. Коммуникации, взаимодействие		Сайты управляющих компаний, экспертная оценка		СРО
	Блок 3. Удовлетворенность собственников жилищными услугами		Опросы собственников жилой недвижимости		СРО, управляющие компании
Этап 5 Обработка и обнародование результатов оценки	<i>Места обнародования результатов оценки качества жилищных услуг</i>				
	Ближайший к собственнику источник		Общественные площадки		Площадки органов власти
	Сайт управляющей организации		Сайт СРО		Сайт регионального профильного органа исполнительной власти
			Сайты заинтересованных НКО		
Этап 6 Принятие решений по результатам оценки	<i>Участники этапа (стейкхолдеры сферы жилищных услуг)</i>				
	Управляющие организации		СРО		Власть
	Устранение недостатков		Мероприятия по повышению качества жилищных услуг (обучение, консалтинг)		Стимулирование к повышению качества жилищных услуг
	Мероприятия по повышению качества жилищных услуг		Контроль качества жилищных услуг		Контроль качества жилищных услуг
	Сбор предложений собственников по улучшению качества		Разработка (доработка, уточнение) стандартов качества жилищных услуг		

Рисунок 6 – Схема процесса проведения независимой профессионально-общественной оценки качества жилищных услуг, оказываемых управляющими организациями на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы

СРО в сфере управления жилой недвижимостью могли бы осуществлять координацию деятельности по проведению независимой профессионально-общественной оценки качества оказания жилищных услуг управляющими организациями и общее методическое обеспечение проведения указанной оценки.

Площадкой проведения (информационным ресурсом) независимой оценки целесообразно считать ГИС ЖКХ (<https://dom.gosuslugi.ru>). Дополнительно необходимо обеспечение возможностей участия населения на всех этапах реализации оценки в офлайн.

Предлагаемый методический подход и алгоритм его реализации имеют в качестве реципиентов всех основных стейкхолдеров и решают следующую совокупность задач:

- обеспечение возможности учета интересов всех стейкхолдеров в оценке качества жилищных услуг и жилищного обслуживания;
- создание модели координации и налаживания взаимодействия всех стейкхолдеров сферы жилищных услуг при их оценке;
- обеспечение прозрачности формирования методики оценки и ее проведения, а также принятия решений по результатам;
- обеспечение участия в оценке профессиональной и общественной экспертной систем;
- формирование алгоритма включения саморегулирования в процессы оценки качества жилищных услуг в качестве общественно-профессиональной экспертной системы;
- обеспечение реализации в полной мере ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителя» «...своевременное предоставление потребителю необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), обеспечивающей возможность их правильного выбора»;
- создание информационной базы для реализации задачи «повышение качества предоставляемых жилищно-коммунальных услуг по содержанию и обслуживанию общего имущества собственников жилых помещений» Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства РФ на период до 2030 г. с прогнозом до 2035 г.

Полученные результаты апробации предлагаемой методики оценки качества жилищных услуг и обслуживания обусловили возможность получения характеристики лучших практик жилищного обслуживания на примере лидера полученного рейтинга АО «УК „Академический“» с целью их возможного масштабирования в деятельность управляющих организаций.

Заключение

На основе уточненных терминологических подходов к исследованию сформулирована сущностная характеристика жилищных услуг, позволяющая определить место жилищного обслуживания в данном экономическом отношении, где структурно услугу можно описать как совокупность процесса и результата: процесс включает две составляющих – обслуживание и собственную деятельность исполнителя услуги, а результатом является удовлетворение конкретных потребностей.

Предложенный подход позволил уточнить понятие качества жилищных услуг и жилищного обслуживания.

Развернутый анализ социально-экономических характеристик жилищных услуг, а также оценка интерпретации качества жилищных услуг стейкхолдерами данной сферы обеспечили возможность формирования авторского методического подхода к оценке жилищных услуг и обслуживания.

Разработанный алгоритм реализации методического подхода посредством участия в нем саморегулируемых организаций жилищной сферы позволил обеспечить возможность учета интересов всех стейкхолдеров в оценке качества жилищных услуг и обслуживания, создать модель координации и налаживания взаимодействия участников данного процесса, обеспечить прозрачность формирования методики и ее проведения, а также принятия решений по результатам.

Список работ, опубликованных автором по теме диссертации

Статьи в изданиях, включенных в Перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук

1. Смирнягин, Н.С. Теоретические подходы к понятию «жилищная услуга» / Н.С. Смирнягин // Жилищные стратегии. – 2024. – Т. 11, № 3. – С. 345–357. – 1,6 п.л.

2. Власова, Н.Ю. Соотношение критериев качества жилищной услуги и интересов государства / Н.Ю. Власова, Н.С. Смирнягин // Креативная экономика. – 2023. – Т. 17, № 12. – С. 4833–4848. – 2,0/1,0 п.л.

3. Власова, Н.Ю. Опыт общественного участия в формировании, потреблении и оценивании жилищных услуг / Н.Ю. Власова, Н.С. Смирнягин // Russian Economic Bulletin. – 2023. – Т. 6, № 4. – С. 132–136. – 0,6/0,3 п.л.

4. Смирнягин, Н.С. Формирование эффективного собственника: на пути к становлению / Н.С. Смирнягин // Modern Economy Success. – 2023. – № 4. – С. 116–121. – 0,8 п.л.

5. Смирнягин, Н.С. Общественные интересы в сфере жилищно-коммунального хозяйства: проблемы идентификации, эволюция институционализации

/ Н.С. Смирнягин // Жилищные стратегии. – 2023. – Т. 10, № 4. – С. 483–498. – 2,0 п.л.

6. Смирнягин, Н.С. Формирование теоретико-методологических подходов к оценке качества жилищно-коммунальных услуг: роль государства / Н.С. Смирнягин // Жилищные стратегии. – 2023. – Т. 10, № 2. – С. 167–178. – 1,5 п.л.

7. **Смирнягин, Н.С.** Роль стейкхолдеров в производстве жилищно-коммунальных услуг / Н.С. Смирнягин // Russian Economic Bulletin. – 2022. – Т. 5, № 3. – С. 193–199. – 0,9 п.л.

8. **Смирнягин, Н.С.** Роль домохозяйств в формировании теоретико-методологических подходов к качеству жилищно-коммунальных услуг / Н.С. Смирнягин // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. – 2022. – № 3. – С. 290–304. – 1,9 п.л.

9. Смирнягин, Н.С. Сфера услуг ЖКХ как специфическая подсистема общественного производства / Н.С. Смирнягин // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2022. – Т. 11, № 2 (39). – С. 63–68. – 0,8 п.л.

10. **Смирнягин, Н.С.** Взаимодействие с населением как фактор эффективности деятельности управляющих компаний / Н.С. Смирнягин // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2022. – Т. 11, № 4. – С. 48–51. – 0,5 п.л.

11. **Смирнягин, Н.С.** Природа услуги жилищно-коммунального хозяйства как методологическая основа оценки ее качества и эффективности / Н.С. Смирнягин // Modern Economy Success. – 2022. – № 3. – С. 247–255. – 1,1 п.л.

12. Власова, Н.Ю. Генезис теории жилищно-коммунальных услуг в экономических науках / Н.Ю. Власова, **Н.С. Смирнягин** // Естественно-гуманитарные исследования. – 2021. – № 37 (5). – С. 56–68. – 1,6/0,8 п.л.

13. Астратова, Г.В. К вопросу о применении инноваций в ЖКХ (на примере организации системы аварийно-диспетчерской службы) / Г.В. Астратова, К.М. Шур, **Н.С. Смирнягин** // Друкеровский вестник. – 2018. – № 6 (26). – С. 63–70. – 1,0/0,3 п.л.

Разделы в монографиях

14. Власова, Н.Ю. Государственное регулирование жилищно-коммунальной сферы в РФ / Н.Ю. Власова, **Н.С. Смирнягин** // Управление экономическими системами в условиях неопределенности / науч. ред. В.Е. Ковалев. – Екатеринбург : УрГЭУ, 2023. – С. 231–260. – 1,9/1,0 п.л.

15. Астратова, Г.В. Практикоориентированная модель развития территории на примере развития и управления района «Академический» г. Екатеринбурга / Г.В. Астратова, В.Ж. Дубровский, **Н.С. Смирнягин** [и др.] // Жилищно-коммунальное хозяйство и качество жизни в XXI веке: экономические модели, новые технологии и практики управления / под ред. Я.П. Силина, Г.В. Астратовой. – М. ; Екатеринбург : Науковедение, 2017. – С. 499–509. – 0,7/0,1 п.л.

Прочие публикации

16. Vlasova, N. Sustainability issues in Russian housing quality: policy implementations / N. Vlasova, **N. Smirnyagin** // Advances in social science, education and humanities research. – 2022. – Vol. 632. – P. 213–219. – 0,9/0,5 п.л.

17. Власова, Н.Ю. Оценка качества жилищных услуг на основе цифровых технологий / Н.Ю. Власова, **Н.С. Смирнягин** // Устойчивое развитие промышленного региона – конкурентоспособность и развитие социально-экономических систем : сб. аннот. докл. III Урал. науч. форума (Челябинск, 20–21 февр. 2024 г.). – Челябинск : ЧелГУ, 2024. – С. 66–68. – 0,2/0,1 п.л.

18. **Смирнягин, Н.С.** «Умное ЖКХ» как механизм эффективного взаимодействия населения и управляющих компаний / Н.С. Смирнягин // VI-технологии и корпоративные информационные системы в оптимизации бизнес-процессов цифровой экономики : материалы IX Междунар. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 2 дек. 2021 г.). – Екатеринбург : УрГЭУ, 2022. – С. 161–165. – 0,3 п.л.

19. **Смирнягин, Н.С.** Безопасность как индикатор качества жилищно-коммунальных услуг / Н.С. Смирнягин // Экономико-правовые проблемы обеспечения экономической безопасности : материалы V Междунар. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 17 марта 2022 г.). – Екатеринбург : УрГЭУ, 2022. – С. 184–188. – 0,3 п.л.

20. **Смирнягин, Н.С.** Социально ориентированная модель управления жилищным фондом: государственные подходы к формированию / Н.С. Смирнягин // Финансовые и правовые аспекты социально ориентированного инвестирования : материалы V Всерос. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 18 нояб. 2021 г.). – Екатеринбург : УрГЭУ, 2022. – С. 225–230. – 0,4 п.л.

21. **Смирнягин, Н.С.** Сравнительный анализ моделей управления качеством жилищно-коммунальных услуг в России и за рубежом / Н.С. Смирнягин // Менеджмент и предпринимательство в парадигме устойчивого развития : материалы IV Междунар. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 27 мая 2021 г.). – Екатеринбург : УрГЭУ, 2021. – С. 206–211. – 0,4 п.л.

22. **Смирнягин, Н.С.** Стейкхолдерский подход как методологическая основа изучения общественного участия в процессе создания услуг ЖКХ / Н.С. Смирнягин // Трансформация моделей корпоративного управления в новых экономических реалиях : материалы междунар. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 20 нояб. 2020 г.). – Екатеринбург : УрГЭУ, 2020. – С. 113–117. – 0,3 п.л.

23. **Смирнягин, Н.С.** Подходы к критериям оценки качества жилищных услуг / Н.С. Смирнягин // Урал – драйвер неоиндустриального и инновационного развития России : материалы II Урал. экон. форума (Екатеринбург, 21–22 окт. 2020 г.) : в 2 т. – Екатеринбург : УрГЭУ, 2020. – Т. 2. – С. 194–198. – 0,3 п.л.

24. Астратова, Г.В. Актуальные проблемы применения инноваций в ЖКХ (на примере организации системы аварийно-диспетчерской службы) / Г.В. Астратова, К.М. Шур, **Н.С. Смирнягин** // Управление инновациями – 2018 : материалы междунар. науч.-практ. конф. (Москва, 19–21 нояб. 2018 г.). – М. : ЮРГПУ (НПИ), 2018. – С. 97–98. – 0,1/0,03 п.л.

Подписано в печать 14.10.2024.
Формат $60 \times 84 \frac{1}{16}$. Гарнитура Таймс. Бумага офсетная. Печать плоская.
Уч.-изд. л. 1,5. Тираж 150 экз. Заказ 487.

Отпечатано с готового оригинал-макета в подразделении оперативной полиграфии
Уральского государственного экономического университета
620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45