

В диссертационный совет 24.2.425.02,
созданный на базе ФГБОУ ВО
«Уральский государственный
экономический университет»

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

Серебряковой Ирины Александровны, кандидата экономических наук, доцента кафедры цифровой и отраслевой экономики ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», на диссертационную работу Смирнягина Николая Сергеевича на тему «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

Актуальность темы. Проблемы оценки качества жилищных услуг и обслуживания населения приобрели актуальность в связи с важнейшей ролью, которую играет жилище в благосостоянии населения. Сфера жилищных услуг является важнейшим элементом жизнеобеспечения населения и определяет уровень и качество жизни.

За последние два десятка лет государству удалось добиться значительных успехов в жилищной сфере, в том числе постепенно налаживается мониторинг качества жилищного обслуживания. Вместе с тем, в настоящее время можно обнаружить целый спектр проблем в заявленной области исследования, требующих скорейшего разрешения. В частности, по-прежнему отсутствует сложившийся и общепринятый теоретический аппарат (остаются дискуссионными понятия и соотношение жилищных услуг и жилищного обслуживания), наблюдается разнообразие и смешение подходов к анализу и оценке качества жилищных и коммунальных услуг. Методики оценки качества жилищных услуг, принятых органами власти или разработанных институтами гражданского общества пестрят разнообразием критериев и различающимися подходами к трактовке качества.

При этом, сфера жилищных услуг и обслуживания, сочетая в себе социальную значимость и рыночное регулирование производит благо с

особыми характеристиками, призванное удовлетворять интересы не только населения (непосредственного потребителя), но и общества, а также государства.

Сказанное обуславливает необходимость тщательной проработки и внедрения адекватного современным характеристикам жилищной услуги и обслуживания методического подхода к оценке качества, способного учесть разнообразные интересы всех участников жилищной сферы, сохранив при этом акцент на социальной значимости блага.

Основываясь на сказанном, можно утвердительно сказать, что заявленная тема диссертационной работы обладает всеми признаками актуальности и направлена на решение существующих в жилищной сфере проблем оценки качества жилищных услуг и обслуживания.

Достоверность и степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

Диссертационная работа выполнена автором с соблюдением требований актуальности и научности. Основные выводы и рекомендации, сформулированные соискателем, являются логичными и обоснованными, что подтверждается использованием автором достаточного объема работ отечественных и зарубежных исследователей.

В работе проведена систематизация внушительного объема как научных, так и эмпирических данных. Поскольку заявленная тематика затрагивает не только сферу услуг, но и широкий перечень социальных аспектов, автор последовательно изучил и критически проанализировал известные достижения и теоретические положения теории мериторики для обоснования социальной значимости жилищной услуги и обслуживания.

Поскольку автором в работе последовательно проводится мысль о необходимости учета в методике оценки качества жилищных услуг интересов всех ключевых участников (получателей и производителей услуги, общества и государства), методологической особенностью исследования стало оправданное применение стейкхолдерского подхода.

Для иллюстрации авторских утверждений и положений работы автором уместно использованы фактические данные из источников информации различных видов: нормативные правовые акты, данные официальной государственной статистики, материалы сайтов органов местного самоуправления и институтов гражданского общества, а также управляющих организаций. Углубили доказательную базу работы социологические опросы в рамках тематики исследования.

Достоверность научных результатов подтверждена использованием основных научно-практических результатов 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, содержащиеся в исследовании, нашли применение в учебном процессе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет».

Таким образом, достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертационной работе обусловлена: 1) использованием значительного количества теоретико-методологических и эмпирических материалов, 2) оправданным спектром методов и методических подходов, использованных в работе, 3) практическим применением разработанного методического подхода на примере управляющих организаций города Екатеринбурга, 4) востребованностью результатов проведенного исследования для реального сектора экономики и органов власти, 5) апробацией ключевых положений работы в публикациях, докладах и выступлениях на международных и всероссийских научно-практических конференциях, прошедших в 2018–2024 гг. в Москве, Екатеринбурге и Челябинске.

Научная новизна и значимость полученных результатов.

Научная новизна диссертационного исследования состоит 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.

Научная новизна проведенного исследования нашла отражение в следующих конкретных положениях диссертации:

Автором предложен теоретический подход, позволяющий определить место жилищного обслуживания в процессе оказания жилищной услуги. На основе анализа сущностного содержания жилищной услуги, с учетом структурных составляющих процесса ее оказания, уточнены трактовки жилищной услуги и жилищного обслуживания (стр. 80-83). Уточненная автором трактовка позволила сформулировать понятие качества жилищных услуг и обслуживания (стр. 89-90).

Доказанная автором целесообразность применения стейкхолдерского подхода к исследованию оценки качества жилищных услуг и обслуживания позволила сформировать методический подход, углубляющий оценку сквозь призму интересов ключевых стейкхолдеров. На основе применения стейкхолдерского подхода выделены интересы и определена интерпретация качества данных услуг ключевыми стейкхолдерами (стр. 93-100), что позволило сформировать группировку критериев оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания, включение которых в методику обеспечит учет интересов потребителей, общества и власти (196-204).

Автором предложен методический подход к оценке качества жилищных услуг и обслуживания, учитывающий интересы ключевых стейкхолдеров, что позволило включить в оценку, в том числе социально-ориентированные критерии. Методический подход обеспечивает формирование общего для всех стейкхолдеров понимания качества, а также совместного участия в его оценке (стр. 185-213).

Разработанный автором методический подход был апробирован в процессе оценки качества жилищных услуг и обслуживания населения

управляющими организациями города Екатеринбурга, что позволило построить их рейтинг (стр. 213-239).

Автором диссертационного исследования предложена организационно-методическая основа реализации методики, включающая схему процесса проведения независимой профессионально-общественной оценки качества жилищных услуг с разбивкой на этапы, описанием форм проведения каждого этапа в разрезе каждой группы ключевых стейкхолдеров (стр. 246-257.).

Отдельные замечания по работе.

На смотря на наличие несомненных достоинств работы, указанных выше и значимость результатов, полученных диссертантом для теории и практики жилищной сферы, в работе можно выделить некоторую совокупность спорных моментов:

1. Автор не раскрывает особенности этапа цифровой трансформации и сервитизации развития жилищной сферы, при этом характеризуя его как «новейший». Автор исключает из критериев качества оказания услуг, в частности, проведение собраний на портале ГИС ЖКХ на том основании, что управляющие компании лишь один раз провели собрание на указанной платформе, а также выделен низкий уровень участия жителей. По нашему мнению, исключение данного критерия не соответствует политике цифровой трансформации ЖКХ и поставленной цели обеспечения концепции партисипативного управления.

2. Несмотря на то, что автор проводит подробную идентификацию интересов ключевых стейкхолдеров, в работе практически отсутствует характеристика саморегулируемых организаций, лишь констатируется низкий уровень их влияния на принимаемые в жилищной сфере решения. Вместе с тем, представляется, что в работе недостаточно исследована заинтересованность управляющих компаний, учитывая добровольность участия в СРО. Работа бы выиграла, если бы автор более развернуто описал потенциал СРО в развитии отрасли, представляется, что данный вопрос раскрыт недостаточно и требует дополнительного пояснения.

3. Автор в качестве ключевых стейкхолдеров выделил население (непосредственного потребителя), общество и власть, дополнительно упомянуты СРО, вместе с тем, перечень заинтересованных лиц, способных оказать влияние на деятельность производителей жилищных услуг и на жилищную сферу в целом гораздо более широкий (например, кредитные организации, поставщики ресурсов – энергоснабжающие организации и т.п.). не ставя под сомнение авторский выбор основных стейкхолдеров, представляется, что обоснование данного перечня должно быть более развернутым.

4. Не совсем ясен алгоритм реализации предложенной автором схемы процесса проведения независимой профессионально-общественной оценки качества жилищных услуг, оказываемых управляющими организациями на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы. Каким образом СРО будут включены в предлагаемый процесс оценки качества жилищных услуг? Не очерчена зона ответственности СРО и органов власти. По чьей инициативе и в рамках каких решений (локальные акты УК, СРО или правовые акты региональной или местной власти) возможна реализация предлагаемого автором алгоритма.

Вместе с тем, приведенные замечания носят дискуссионный характер, выражают точку зрения оппонента и не снижают уровень теоретической проработанности, научной и практической значимости результатов диссертационного исследования Н.С. Смирнягина. Работа представляет несомненный интерес как для научного сообщества, так и для практикующих специалистов.

Заключение. Представленное диссертационное исследование Смирнягина Николая Сергеевича на тему «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» является завершенным исследованием, цель и задачи которого направлены на решение актуальной научной проблемы. Автореферат диссертации в

достаточной степени отражает основные положения работы, логически выстроен и последователен.

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).

Диссертация «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» отвечает требованиям пп.9-11, 13-14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 (в действующей редакции), а ее автор – Смирнягин Николай Сергеевич – заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика» (экономика сферы услуг).

Официальный оппонент:

кандидат экономических наук
(специальность 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управления предприятиями, отраслями, комплексами - строительство), доцент кафедры цифровой и отраслевой экономики Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Воронежский государственный технический университет»

Серебрякова
Ирина
Александровна

Подпись кандидата экономических наук, доцента Серебряковой Ирины Александровны удостоверяю

01.11.2024

Проректор по науке и инновациям

А.В. Башкиров

Сведения об официальном оппоненте: Серебрякова Ирина Александровна, кандидат экономических наук, доцент Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Воронежский государственный технический университет»; кафедра цифровой и отраслевой экономики; доцент.

Адрес: 394006, Российская Федерация, город Воронеж, ул. 20-летия Октября, 84
+ 7 (4732) 271-54-00, serebryakova_iri@bk.ru