

В диссертационный совет 24.2.425.02,  
при ФГБОУ ВО «Уральский государственный  
экономический университет»

## ОТЗЫВ

**на автореферат диссертации Смирнягина Николая Сергеевича «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)**

Исторически жилищно-коммунальное хозяйство является одной из самых значимых отраслей экономики нашей страны, определяет динамику ее развития, а также вносит непосредственный вклад в создание комфортных и удобных условий жизнедеятельности граждан.

В настоящее время сфера жилищного обслуживания испытывает интенсивные изменения, обусловленные новейшими тенденциями. Так, все большее количество граждан включается в процесс управления собственной жилой недвижимостью, развиваются и возникают новые (в том числе цифровые) каналы коммуникаций собственников с управляющими организациями, реализуется концепция третьего места, где важнейшей частью жизни человека признается проведение досуга и коллективных мероприятий в рамках взаимодействия жителей многоквартирных домов.

В таких условиях приобретают актуальность исследования, направленные на совершенствование теоретических и методических подходов к понятию качества жилищной услуги и обслуживания, как удовлетворяющей указанным новейшим трендам.

Положительными сторонами представленного на рецензирование исследования являются следующие аспекты.

Во-первых, автору удалось внести теоретический вклад, выразившийся в уточнении дискуссионных подходов к понятию жилищной услуги и жилищного обслуживания, а также их качества, что представляется весьма

актуальным в условиях систематического смешения данных понятий в научных и правовых источниках.

Во-вторых, автору удалось систематизировать и «примирить» различающиеся и порой противоположные взгляды населения, общества, власти и управляющих организаций на качество жилищной услуги, посредством применения стейкхолдерского подхода.

В-третьих, значимой и обладающей новизной, представляется идея автора применить теорию мериторики и со-производства услуг для обоснования необходимости учета в предложенной им методике оценки качества, интересов ключевых стейкхолдеров.

Таким образом, исходя из представленного текста автореферата очевидно, что исследование является законченным, самостоятельным и обладающим новизной. Автореферат в полной мере позволяет судить о структуре диссертационного исследования, полученных научных результатах и новизне работы.

Вместе с тем практическая значимость работы подтверждена тем, что рекомендации автора использованы в деятельности Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, Администрации города Екатеринбурга, а также СРО «Национальный жилищный конгресс».

Наряду с несомненными достоинствами работы выделим ряд вопросов, которые могли бы углубить исследование.

Во-первых, представляется, что работа бы выиграла, если бы автор более последовательно обосновал интересы участия управляющих компаний в саморегулировании, которое предлагается автором в качестве базовой основы для реализации методике оценки качества жилищных услуг.

Во-вторых, в качестве критериев методика учитывает обширный перечень субъективных факторов, например, мнение населения, полученное посредством опросов. Однако в ней отсутствуют критерии, уже формализованные в правовых актах, например, соблюдение стандартов,

законов. Представляется, что методика обеспечивала бы большую объективность, если бы такие показатели были бы включены в нее.

Однако данные замечания не снижают общего положительного впечатления от автореферата.

Вывод: диссертация Смирнягина Н.С. «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» отвечает требованиям пп.9-11, 13-14 Положения о присуждении ученых степеней, а Смирнягин Николай Сергеевич заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика» (экономика сферы услуг).

Коломак Евгения Анатольевна  
доктор экономических наук, профессор  
заведующий отделом территориальных  
систем ФГБУН ИЭОПП СО РАН  
телефон: +7(383) 330-05-32  
электронная почта: [ekolomak@academ.org](mailto:ekolomak@academ.org)  
проспект академика Лаврентьева, д. 17  
г. Новосибирск, 630090



24.10.2024

Подпись удостоверяю  
Зав. канцелярией *Григорьев*