

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА 24.2.425.02,  
СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ» МИНИСТЕРСТВА НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ  
УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № \_\_\_\_\_

решение диссертационного совета от 17 декабря 2024 г. № 32

О присуждении Смирнягину Николаю Сергеевичу, гражданство – Российская Федерация, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг) принята к защите 14 октября 2024 г. (протокол № 27) диссертационным советом 24.2.425.02, созданным на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный экономический университет» Министерства науки и высшего образования РФ, 620144, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45, приказ Минобрнауки РФ № 876/нк от 20.07.2022 г.

Соискатель Смирнягин Николай Сергеевич, 25 апреля 1981 года рождения.

В 2005 г. Смирнягин Н. С. окончил НОУ ВПО «Университет Российской академии образования» по специальности «Юриспруденция»; работает в должности главы администрации Академического района г. Екатеринбурга.

Диссертация выполнена на кафедре государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» Министерства науки и высшего образования РФ.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Власова Наталья Юрьевна, ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет», кафедра государственного и муниципального управления, профессор.

Официальные оппоненты:

Алексеева Наталья Ивановна – доктор экономических наук, доцент, ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», г. Донецк, кафедра экономики предприятия и управления персоналом, профессор;

Серебрякова Ирина Александровна – кандидат экономических наук, ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», г. Воронеж, кафедра цифровой и отраслевой экономики, доцент

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург, в своем положительном отзыве, подписанном Волошиновой Мариной Владимировной, канд. экон. наук, доц., кафедра экономики и управления в сфере услуг, ВрИО заведующего, утвержденном д-ром экон. наук, проф., проректором по научной работе Горбашко Еленой Анатольевной, указала, что диссертационная работа Смирнягина Николая Сергеевича на тему «Исследование качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями» представляет собой самостоятельную, законченную научно-квалификационную работу, посвящённую раскрытию актуальной темы, обладающей теоретической и практической значимостью, научной новизной.

Содержание диссертации соответствует пунктам 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 учёных степеней, утверждённого Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 (в действующей редакции), а ее автор – Смирнягин Николай Сергеевич – заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – «Региональная и отраслевая экономика» (экономика сферы услуг).

Соискатель имеет 24 опубликованных работы, в том числе по теме диссертации опубликовано 24 работы, из них в рецензируемых научных изданиях опубликовано 13 работ. Наиболее значимые: 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** // Друкерровский вестник. – 2018. – № 6 (26). – С. 63–70. – 1,0/0,3 п. л.; Власова, Н. Ю. Генезис теории жилищно-коммунальных услуг в экономических науках / Н. Ю. Власова, **Н. С. Смирнягин**. – DOI 10.24412/2309-4788-2021-537-56-68 // Естественно-гуманитарные исследования. – 2021. – № 37 (5). – С. 56–68. – 1,6/0,8 п. л.; **Смирнягин, Н. С.** Взаимодействие с населением как фактор эффективности деятельности управляющих компаний / Н. С. Смирнягин. – DOI 10.57145/27128482\_2022\_11\_04\_10 // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2022. – Т. 11, № 4 (41). – С. 48–51. – 0,5 п. л.; **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.; **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.; **Смирнягин, Н. С.** Роль домохозяйств в формировании теоретико-методологических подходов к качеству жилищно-коммунальных услуг / Н. С. Смирнягин. – DOI 10.15593/2224-9354/2022.3.20 // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. – 2022. – № 3. – С. 290–304. – 1,9 п. л.; Власова, Н. Ю. Соотношение критериев качества жилищной услуги и интересов государства / Н. Ю. Власова, **Н. С. Смирнягин**. – DOI 10.18334/ce.17.12.119662 // Креативная экономика. – 2023. – Т. 17, № 12. – С. 4833–4848. – 2,0/1,0 п. л.; 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.; **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.; **Смирнягин, Н. С.** Общественные интересы в сфере жи-



лично-коммунального хозяйства: проблемы идентификации, эволюция институционализации / Н. С. Смирнягин. – DOI 10.18334/zhs.10.4.119661 // Жилищные стратегии. – 2023. – Т. 10, № 4. – С. 483–498. – 2,0 п. л.; Смирнягин, Н. С. Теоретические подходы к понятию «жилищная услуга» / Н. С. Смирнягин. – DOI 10.18334/zhs.11.3.121525 // Жилищные стратегии. – 2024. – Т. 11, № 3. – С. 345–357. – 1,6 п. л.

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем учёной степени работах.

На диссертацию и автореферат поступило 10 отзывов. Все отзывы положительные, отмечается актуальность, научная новизна исследования, практическая значимость полученных результатов. Высказан ряд замечаний, носящих в своем большинстве рекомендательный характер.

1. Д-р экон. наук, проф., зав. каф. бизнеса в сфере услуг ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ» Нюренбергер Л. Б. (г. Новосибирск). Замечание: в работе не отражены процессы цифровой модернизации жилищной сферы как фактора, существенным образом влияющего на качество жилищных услуг. Также, из автореферата непонятно, на основе каких критериев определен полигон исследования и составлен список управляющих организаций, на примере которых осуществлена апробация авторской методики.

2. Д-р экон. наук, проф., зав. каф. туризма и гостиничного бизнеса Факультета экономики и бизнеса ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» Розанова Т.П. (г. Москва). Замечания: 1. Представляется необходимым более подробно раскрыть особенности взаимодействия управляющих организаций и саморегулируемых организаций жилищной сферы с целью прогнозирования заинтересованности УК во вступлении в СРО, экономической эффективности данных взаимодействий в деле оценки качества жилищных услуг. 2. В работе следует более развернуто отразить значение институтов гражданского общества в оценке качества жилищного обслуживания. Автор наряду с констатацией неразвитости институтов гражданского общества в жилищной сфере не представил доводов в пользу необходимости такого общественного участия.

3. Д-р экон. наук, проф., проф. каф. национальной экономики и государственного управления УО «Белорусский государственный экономический университет» Фатеев В. С. (г. Минск, Республика Беларусь). Замечания: во-первых, недостаточно исчерпывающей представляется авторская трактовка содержания жилищной услуги. Соискатель выделяет в ней собственную деятельность исполнителя услуги и взаимодействия исполнителя с потребителем; при этом остаются за рамками органы государственной власти и муниципальные органы, выступающие важными регулятором этой сферы. Хотелось бы понять место этих органов в содержательной схеме жилищной услуги. Во-вторых, не вполне понятно как внедрение авторских рекомендаций может повысить качество жилищного обслуживания населения.

4. Д-р экон. наук, доц., зав. каф. менеджмента, маркетинга и коммерции ФГАОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет» Мерзлов И.Ю. (г. Пермь). Замечание: остается не ясным, какие параметры населения (пол, возраст, уровень образования и т. п.) могут влиять на оценку деятельности управляющих организаций и качество оказываемых ими жилищных услуг, например, может ли возрастная структура населения оказывать влияние на подобную оценку, а также на степень взаимодействия населения и управляющих организаций.

5. Д-р экон. наук, проф., директор института экономики и менеджмента ФГАОУ ВО «Национальный исследовательский Томский государственный университет» Нехода Е.В. (г. Томск). Замечание: определение предмета исследования как совокупности процессов оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения, оказываемых только управляющими организациями, оставляет без внимания роль государственной власти, органов местного самоуправления как основных стейкхолдеров, обеспечивающих гармонизацию интересов собственников и арендаторов жилья, в том числе при решении вопросов доступности жилищных услуг.

6. Д-р экон. наук, проф., зав. отделом территориальных систем ФГБУН Институт экономики и организации промышленного производства Сибирского отделения РАН Коломак Е. А. (г. Новосибирск). Замечания: 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 методики 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.

7. Д-р экон. наук, доц., зав. каф. менеджмента, директор НИИ развития экономики и новых компетенций университета ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет» Корабейников И.Н. (г. Оренбург). Замечание: почему автор, обширно и полно описавший интересы основных стейкхолдеров, не включил в их ряд поставщиков ресурсов (энергоснабжающие, водоснабжающие организации), ведь они качеством поставляемых ресурсов, в конечном счете влияют на качество жилищной услуги?

8. Д-р экон. наук, проф., проф. каф. экономической теории и регионального развития ФГБОУ ВО «Челябинский государственный университет» Даванков А.Ю. (г. Челябинск). Замечания: 1. В представленной автором методике уделяется внимание субъективным оценкам потребителей, если ориентироваться по данным таблицы 9, что по нашему мнению не может дать полной и объективной картины качества услуг, так как многие респонденты дают свою оценку, опираясь не на сравнение с неким стандартом, а на сравнение либо с деятельностью прошлой управляющей организации или той, что осуществляет свою деятельность у знакомых опрашиваемого, без учета множества других факторов, обуславливающих данные различия. В этой ситуации в качестве более объективного показателя мог бы подойти статистический учет доли отработанных заявок потребителей на устранение неисправностей, если такие данные можно получить в распоряжение. 2. В автореферате отражена роль регионального правительства в качестве регулятора и основного распорядителя финансовых потоков на реализацию мероприятий по улучшению городской среды, а также его роль по аккумулярованию данных в единой информационной системе по учету всех основных замечаний в сторону управляющих организаций со стороны пользователей

коммунальных услуг. Но в представленном исследовании не отражена стратегия, которая могла бы ослабить первую из ранее озвученных ролей государственных структур и привести к созданию института саморегулирования жилищно-коммунальной сферы, важность появления которой подчеркивается автором.

9. Д-р филос. наук, канд. экон. наук, доц., ректор ФГБОУ ВО «Северо-Восточный государственный университет» Брачун Т.А. (г. Магадан). Замечание: недостатком работы, не снижающим в целом полученных автором теоретических и практических результатов, является отсутствие в понятии качества жилищных услуг, сформулированном автором как «степень соответствия уровня жилищного обслуживания и полноты удовлетворения потребностей...», учета требований правового регулирования. Это же замечание относится и к формулировке качества жилищного обслуживания. Представляется, что качество складывается из уровня удовлетворения потребностей и соблюдения требований законодательства.

10. Канд. экон. наук, доц., доц. каф. торгового дела и торгового регулирования ФГАОУ ВО «Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации» Панюкова В.В. (г. Москва). Замечание: из автореферата не вполне понятно, на основе каких критериев были отобраны управляющие компании для проведения анализа и формирования рейтинга. Наверняка, в таком городе, как Екатеринбург, их количество явно превышает 13 единиц.

Выбор официальных оппонентов (д-ра экон. наук, доц. Алексеевой Н.И. и канд. экон. наук Серебряковой И.А.) обосновывается их компетентностью в сфере исследования качества жилищно-коммунальных услуг, подтверждающейся научно-исследовательскими работами и многочисленными публикациями по проблематике диссертационного исследования, в том числе в изданиях, рекомендованных ВАК РФ. Выбор ведущей организации (ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург) обосновывается ее широкой известностью научными достижениями в области исследований качества жилищно-коммунальных услуг, активным сотрудничеством с региональными и муниципальными органами власти в сфере решения

научно-практических вопросов регулирования сферы ЖКХ, широким спектром аналитических материалов и публикаций, посвященных тематике диссертации.

**Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:**

**разработана** новая научная идея, обогащающая научные концепции экономики сферы услуг и заключающаяся в интегрировании положений теорий сопроизводства услуг, мериторики и стейкхолдеров, что позволяет разработать комплексный теоретико-методический подход к оценке качества жилищных услуг и обслуживания;

**предложены** оригинальные суждения о структурных составляющих процесса оказания управляющими организациями жилищной услуги населению, которые включают в себя собственную деятельность исполнителя услуги и жилищное обслуживание, что позволяет более точно оценить их качество;

**доказана** перспективность использования в науке и практике стейкхолдерского подхода, а также элементов теории мериторных благ, позволяющих разработать авторскую методику оценки качества жилищных услуг, которая учитывает социально-ориентированные критерии и интересы основных участников экономических отношений в жилищной сфере;

**введена** в научный оборот измененная трактовка понятия «жилищная услуга», которая в отличие от существующих учитывает в ее сущностном содержании роль и место жилищного обслуживания, что позволяет сосредоточить внимание на сервисных аспектах в оценке ее качества.

**Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:**

**доказаны** положения, вносящие вклад в расширение научных представлений о понятиях «жилищная услуга» и «жилищное обслуживание», где структурно услуга представлена как совокупность процесса и результата, при этом процесс оказания услуг включает две составляющих – обслуживание и собственную деятельность исполнителя услуги, а результатом является удовлетворение конкретных потребностей потребителя;

**применительно к проблематике диссертации результативно (эффективно, то есть с получением обладающих новизной результатов) использо-**



**ван** комплекс существующих общенаучных и специальных методов исследования, в том числе методов синтеза, систематизации, сравнительного, системного, структурного, экономико-статистического, эконометрического анализа, метода анкетирования;

**изложены** эмпирические доказательства дифференцированной интерпретации качества жилищных услуг и обслуживания его основными участниками, требующей учета в методике оценки качества этих услуг;

**раскрыты** несоответствия, связанные с недостаточным уровнем разработанности методического инструментария оценки качества жилищного обслуживания населения и необходимостью повышения его качества, удовлетворяющего интересы всех ключевых стейкхолдеров данного процесса;

**изучены** факторы, влияющие на интерпретацию качества жилищных услуг ключевыми участниками жилищной сферы, что позволяет не только проводить более объективную оценку, но и посредством их учета в авторской методике обеспечить согласование разнонаправленных интересов;

**проведена модернизация** существующих методов оценки качества жилищных услуг на основе предложенных автором критериев, полученных по результатам анализа восприятия качества жилищных услуг, оказываемых населению со стороны ключевых стейкхолдеров данного процесса.

**Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:**

**разработана и внедрена** методика оценки качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями, включающая блоки критериев, которые учитывают разнонаправленные интересы собственников (домохозяйств), общества, государства (власти), что позволило обеспечить бóльшую объективность;

**определены** пределы и перспективы практического использования теоретических положений и методических рекомендаций диссертационного исследования в деятельности органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления при регулировании жилищно-коммунальной сферы и формировании подходов к оценке качества жилищно-коммунальных услуг, в том числе посредством проведения независимой профессионально-обществен-

ной оценки; в учебном процессе при подготовке бакалавров, специалистов и магистров в рамках основных образовательных программ по направлению «Экономика», при реализации программ дополнительного профессионального образования.

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, содержащиеся в исследовании, нашли применение в учебном процессе ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»;

**создана** система практических рекомендаций по совершенствованию модели координации взаимодействия основных стейкхолдеров сферы жилищных услуг, основанная на авторском алгоритме процесса оценки качества этих услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы;

**представлены** рекомендации по совершенствованию институциональных условий оценки качества жилищных услуг и обслуживания населения управляющими организациями.

#### **Оценка достоверности результатов исследования выявила:**

**теория** построена на совокупности известных, проверяемых данных и результатов исследований ведущих ученых – представителей теории сопроизводства услуг, теории мериторики и теории стейкхолдеров;

**идея базируется** на анализе, обобщении передовых научных результатов отечественных и зарубежных авторов по проблематике оценки качества услуг, рынка жилищных услуг, сферы обслуживания населения;

**использовано** сравнение авторских данных и данных, полученных ранее отечественными учеными в ходе исследования проблематики развития рынка жилищных услуг, что подтверждено соответствующими ссылками;

**установлено** частичное качественное и количественное совпадение авторских результатов диссертационного исследования с выводами и результатами, представленными в авторитетных источниках по данной тематике;

**использованы** современные методики сбора и обработки исходной информации Федеральной службы государственной статистики (Росстат), Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ), Сетевого издания Информационный ресурс СПАРК, сайтов управляющих организаций, некоммерческих организаций в жилищной сфере, научных материалов монографий и других публикаций российских и зарубежных авторов, результатов собственных экспериментальных исследований автора.

**Личный вклад соискателя 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; сборе и обработке исходных и полученных в результате проведения теоретического, эмпирического, сравнительного анализа данных, интерпретации полученных результатов; предложении рекомендаций по совершенствованию подходов к оценке качества жилищного обслуживания населения; апробации результатов исследования (согласно документам о внедрении); публикации основных положений диссертационной работы, а также представлении результатов исследования на конференциях и семинарах научному сообществу.

В ходе защиты диссертации были высказаны следующие критические замечания: об отсутствии в предлагаемой методике оценки качества жилищных услуг показателей хозяйственной деятельности управляющих организаций; о недостаточно полном учете процессов цифровой трансформации жилищной сферы; о дискуссионности критериев выбора ряда управляющих организаций в качестве объектов исследования; о недостаточно раскрытой роли органов государственной власти и органов местного самоуправления в процессах оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения.

Соискатель Смирнягин Н. С. ответил на задаваемые ему в ходе заседания вопросы и привел собственную аргументацию полученных научных результатов в области оценки качества жилищных услуг и жилищного обслуживания населения управляющими организациями.

На заседании 17 декабря 2024 г. диссертационный совет принял решение за новые научно обоснованные разработки теоретических 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; разработку, обоснование и апробацию авторского методического подхода к анализу и оценке качества жилищного обслуживания населения управляющими организациями; разработку и обоснование алгоритма независимой профессионально-общественной оценки качества жилищных услуг, оказываемых управляющими организациями, на базе саморегулируемых организаций жилищной сферы, присудить Смирнягину Н.С. ученую степень кандидата экономических наук.

При проведении тайного голосования диссертационный совет в количестве 18 человек, из них 7 докторов наук по научной специальности рассматриваемой диссертации 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), участвовавших в заседании, из 21 человека, входящих в состав совета, проголосовали: за – 18, против – 0, недействительных бюллетеней – 0.

Заместитель председателя  
диссертационного совета 24.2.425.02,  
д-р экон. наук, профессор



А.Н. Головина

Ученый секретарь  
диссертационного совета 24.2.425.02,  
д-р экон. наук, доцент

Н.В. Новикова

17.12.2024