



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ГОСУДАРСТВЕННОЕ
УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ВОДОКАНАЛ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»
(ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»)

Кавалергардская ул., д. 42, Санкт-Петербург, 191015
Телефон: (812) 305-09-09, факс (812) 274-13-61
Email: office@vodokanal.spb.ru
http://www.vodokanal.spb.ru

ОКПО 03323809 ОГРН 1027809256254
ИНН/КПП 7830000426/784201001

30.08.2024 № 118-01016/003

На № _____ от _____

В диссертационный совет
24.2.386.02

при ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»
191023, наб. канала

Грибоедова, д. 30-32, литер А

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации
ДИМИТРИЧЕНКО ОКСАНЫ ДМИТРИЕВНЫ
на тему «Совершенствование системы управления качеством услуг
жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации»,
представленную на соискание ученой степени кандидата экономических
наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика
(стандартизация и управление качеством продукции)

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является одной из крупнейших межотраслевых систем, обеспечивающих необходимые условия для жизнедеятельности населения. Качество предоставляемых услуг напрямую влияет на уровень жизни граждан и социальную стабильность. Длительное время сектор ЖКХ испытывает системные проблемы, которые включают изношенность инфраструктуры, неэффективное управление, недостаточное финансирование и отсутствие должного контроля за качеством услуг. Растущий процент неудовлетворенности качеством работы организаций ЖКХ и поступающие жалобы на низкое качество обслуживания свидетельствуют о насущной потребности в улучшении системы управления качеством в данной сфере. Внедрение стандартов качества является одним из основных инструментов повышения эффективности управления и обеспечения удовлетворения потребностей потребителей. Стандартизация позволит унифицировать процессы, повысить прозрачность и контролируемость оказания услуг.

Автореферат диссертационной работы Димитриченко Оксаны Дмитриевны показывает, что автором решен комплекс взаимосвязанных задач, в числе которых, по нашему мнению, можно выделить развитие понятийного аппарата в отношении системы управления качеством услуг, применительно к услугам отрасли жилищно-коммунального хозяйства, разработку алгоритма управления качеством услуг, предоставляемых в системе жилищно-коммунального хозяйства, проектирование процессной модели обслуживающей организации ЖКХ, а также разработку экономико-математической модели совершенствования управления качеством услуг ЖКХ.

Для решения поставленных задач автор успешно выбрал и использовал в диссертационной работе методологическую основу, базирующуюся на применении системного и комплексного подхода. Также к достоинствам работы, в значительной мере определяющим достоверность и значимость ее положений и выводов, следует отнести то, что в ходе исследования автором использован значительный объем информации, в том числе сведения из документов, положений, аналитических материалов и правовых актов реестров информационных систем Российской Федерации, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ, Федеральной службы государственной статистики РФ, статистических материалов и данных средств массовой информации, актуальных публикаций по вопросам управления системой качества услуг ЖКХ на основе стандартизации.

Анализ автореферата показывает, что диссертационная работа Димитриченко Оксаны Дмитриевны является результатом глубоких теоретических и практических исследований, выполненных лично автором на высоком научном уровне.

Вместе с этим, к автореферату имеется следующее замечание. Автором предложена процессная модель управляющей компании жилищно-коммунального хозяйства, при этом в автореферате недостаточное внимание уделено раскрытию «входов» и «выходов» процессов, указанных в модели (стр. 17).

В целом диссертация на тему «Совершенствование системы управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства на основе стандартизации» отвечает всем требованиям, соответствует Положению о присуждении ученых степеней, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 г. (ред. от 25.01.2024 г.), а ее автор, Димитриченко Оксана Дмитриевна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (стандартизация и управление качеством продукции).

**Первый заместитель
генерального директора, д.э.н.**



Жукова А.Г.