

**ТРАНСФОРМАЦИЯ УПРАВЛЕНИЯ ОБЩИМ ИМУЩЕСТВОМ
МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ: РАЗРАБОТКА ИННОВАЦИОННОЙ ЦИФРОВОЙ
ЭКОСИСТЕМЫ НА ОСНОВЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА И
ИНТЕГРИРОВАННЫХ МЕТРИК ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Корохова И.В. (ООО «РТК ИТ»)

Научный руководитель – кандидат политических наук, доцент Карачай В.А.

(Независимый исследователь)

Введение. Развитие жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) является необходимым условием формирования комфортной, устойчивой и цифровой городской среды. Современная модель управления общим имуществом многоквартирных домов (далее – ОИ МКД) характеризуется низкой прозрачностью, фрагментарностью данных и технологической консервативностью, что создаёт системные барьеры для внедрения инноваций, снижает инвестиционную привлекательность региона и не соответствует требованиям национальных проектов «Умный город», «Жильё и городская среда» и «Цифровая экономика» [1].

Проведенное автором исследование трансформации процесса оказания услуг по содержанию ОИ МКД в экосистему, ориентированную на потребительскую ценность (на материалах г. Невинномысск) позволило выявить ряд ключевых проблем:

– технологическое отставание: отсутствуют интегрированные цифровые платформы сбора и анализа данных в реальном времени;

– деформированная конкуренция: критерием выбора управляющей организации является минимальный тариф, при этом показатели качества услуг статистически не коррелируют с заявленной стоимостью;

– институциональная инерция: нормативно-правовые акты не предусматривают дифференцированных тарифных стимулов для энергоэффективных решений и цифровых сервисов.

Таким образом, цифровые решения внедряются фрагментарно, без глубокого анализа локальных процессов: они не интегрируются с существующими системами, не охватывают полный цикл оказания услуг по содержанию ОИ МКД и не обеспечивают обратную связь с собственниками помещений многоквартирных домов. Как следствие, происходит несоблюдение паритета между качеством и стоимостью услуг, а также управляющие организации не могут объективно оценивать свою эффективность, инновационный потенциал и вклад в устойчивое развитие региона.

Основная часть. Управляющие организации продолжают функционировать в рамках устаревшей модели, ориентированной на минимизацию затрат, сохранение фиксированных тарифов и отсутствие корреляции между стоимостью и качеством услуг [4]. Указанные признаки формируют устойчивый дефицит: отсутствует методика оценки вклада управляющих организаций в процессы цифровизации и ресурсосбережения [2].

Имеющиеся информационные системы используются преимущественно для учёта и отчётности, но не для управления на основе данных, прогнозирования потребностей собственников помещений. Это свидетельствует об отсутствии целостного механизма, интегрирующего процессный подход, клиентский фокус, измеримые показатели эффективности и единую технологическую платформу. Указанный разрыв препятствует формированию инновационной экономики в сфере ЖКХ [3].

Таким образом, актуальность исследования обусловлена отсутствием инструментов, способных трансформировать управляющие организации из пассивных исполнителей в активных поставщиков цифровых, измеримых и устойчивых сервисов.

Целью исследования является разработка концептуальной и инструментальной модели инновационной экосистемы оказания услуг по содержанию ОИ МКД,

способной трансформировать управляющие организации в провайдеров цифровых сервисов с высокой добавленной стоимостью, измеряемой через интегрированные метрики эффективности и реализуемой на единой технологической платформой.

Задачи исследования:

1. Интегрировать подходы процессного и клиентоориентированного управления при оказании услуг по содержанию ОИ МКД.

2. Разработать концептуальную модель экосистемы, интегрирующую процессы, потребности собственников помещения и технологий.

3. Предложить систему показателей оценки эффективности деятельности управляющей организации, объединяющих энергоэффективность, качество услуг и инновационность.

Объектом исследования является инновационная экосистема оказания услуг по содержанию ОИ МКД.

Предметом исследования являются механизмы проектирования, внедрения и оценки эффективности цифровых управленческих моделей и сервисов при оказании услуг по содержанию ОИ МКД.

Вывод. Разработана клиентоориентированная модель управления ОИ МКД, которая трансформирует ЖКХ из административно-распорядительной системы в экосистему, управляемую данными, ориентированную на собственников помещений и устойчивое развитие отрасли. Её внедрение способствует формированию технологической, конкурентоспособной и социально ответственной отрасли, напрямую обеспечивающей достижение целей национальных проектов в области цифровизации и «умного» городского пространства.

Список используемых источников:

1. Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2024 г. № 309 «Национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» // Собрание законодательства РФ. 2024. № 20. Ст. 2584.

2. Аренков И.А. Клиентоориентированный подход к управлению бизнес процессами в цифровой экономике // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. – 2017. – Т. 10, № 6. – С. 18-30.

3. Кибало С.В., Болдырева И.О. Инновационные аспекты развития экономики и институционализации инновационной деятельности экономики // Инновационные тенденции развития современной экономики предприятий и организаций : Сборник научных трудов I Международной научно-практической конференции, Посвящается Дню экономиста в России. – 2024. – С. 841-846.

4. Shan Sh., Pan J. The Effectiveness Evaluation Method of Regional Digital Economy Innovation Model Based on Intelligent Computing // Mathematical Problems in Engineering. – 2022. – С. 68-69.

Автор

И.В. Корохова

Научный руководитель

В.А. Карачай