

В Диссертационный совет ФГБОУ ВО
«Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте
Российской Федерации»
119571, г. Москва, проспект Вернадского, д.82

ОТЗЫВ

официального оппонента, Балдина Константина Васильевича — доктора экономических наук, профессора члена диссертационного совета Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации на диссертацию Москалевой Натальи Борисовны: «Развитие системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта», представленной на соискание учёной степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. — «Региональная и отраслевая экономика»

Актуальность темы диссертационного исследования. Для подтверждения актуальности избранной темы диссертационного исследования автор изложила во Введении (с. 5-7) ряд обоснованных аргументов. Главным из такого рода аргументов есть все основания назвать невысокий уровень качества некоторых социальных услуг с использованием автотранспорта, процессы управления повышением качества которых определены объектом исследования. Подтверждением неблагоприятного оказания социальной услуги службой «Социальное такси» инвалидам, другим маломобильным категориям населения, испытывающим в некоторых субъектах РФ серьезные трудности с доступом к социально значимым объектам, является низкий процент охвата услугой «Социальное такси» крайне нуждающихся в данной услуге – всего 16% в среднем по Российской Федерации. Следствием неблагоприятного оказания социальных услуг отдельным категориям населения с применением автотранспорта является низкое качество отечественных автомобильных дорог местного и межмуниципального значения. В результате по данным Росстата почти треть сельский населенных пунктов – 29,6% – не имеют дорог с твердым покрытием, и в результате (данные Транспортной стратегии Российской Федерации) более 10% населения страны – 15 млн. человек в весеннюю распутицу, в условиях снежных заносов зимой остаются отрезанными от «большой земли». Фактор некачественных автомобильных дорог оказывает негативное влияние на все без исключения социальные услуги, исследуемые в диссертации. Весомым подтверждением актуальности темы исследования служат недостатки в

предоставлении первичной медико-санитарной помощи, неотложной медицинской помощи мобильными медицинскими комплексами и скорой помощью жителям отдаленных труднодоступных, малочисленных сельских населенных пунктов. Актуальность и своевременность рецензируемого исследования подтверждаются также тем, что проблематика исследования согласуется с общегосударственными направлениями деятельности, обозначенными в Указах Президента Российской Федерации, в федеральных целевых и государственных программах «Доступная среда», «Комплексное развитие сельских территорий», в Паспорте национального «Здравоохранение» и др.

Обоснованность и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации.

В рецензируемой работе представлены обоснованные научные решения, внедрение которых в работу госорганов и организаций, управляющих и обеспечивающих качество социальных услуг, предоставляемых населению, выбранных автором диссертации для полноценного исследования. Например, обоснована и подтверждена практическим внедрением необходимость частого применения результативного научно-практического метода одновременной реализации нескольких дорожных проектов на условиях концессионного соглашения с разной степенью инвестиционной привлекательности при строительстве и ремонте автомобильных дорог местного и межмуниципального значения. Инвестиционная привлекательность таких дорожных проектов достигается тем, что с одной стороны, строительство и эксплуатацию автодорог местного, межмуниципального значения осуществляет по конкретному дорожному проекту один и тот же частный партнер с превалированием его финансовых затрат. С другой стороны, согласно концессионному соглашению производится строительство и эксплуатация тем же частным партнером, но платных, экономически выгодных для него объектов: мосты через железнодорожные пути, объекты дорожного сервиса, другие социально значимые объекты, в которых заинтересованы и публичный партнер (субъект РФ либо муниципальное образование), и частный партнер. Применение данного метода позволит ускорить рост протяженности, качества автодорог местного и межмуниципального значения, а также повысить качество социальных услуг с использованием автотранспорта, предоставляемых жителям сельских поселений.

Достоверность результатов исследования подтверждается использованием данных, опубликованных Росстатом, Минздравом РФ, ГИБДД, а также данными Экспертно-аналитического центра при Общественной палате РФ и результатами опросов соответствующих министерств регионов.

Новизна научных положений, выводов и рекомендаций.

Диссертация Москалевой Н. Б. содержит совокупность новых научных результатов, из которых можно выделить авторские разработки, полноценно обоснованные в разделе «Введение» диссертации и в тексте глав:

1. Доказана объективная необходимость дополнения теории социального государства генезисом социальных услуг населению, включая социальные услуги, предоставляемые с использованием автомобильного транспорта (с. 8 – 10). Обоснованность такого подхода вполне приемлема поскольку социальные услуги практически на всех этапах развития социального государства являются его неотъемлемой частью. Освещена роль автотранспортного сектора обслуживания населения в повышении качества социальных услуг, исследуемых в диссертации (тексты глав 1,2,3,4,5).

2. Разработана методология исследования оценки и повышения качества социальных услуг с использованием автотранспорта, состоящая в определении цели и предмета исследования, определении принципов, подходов и ориентиров в его проведении, а также в выборе научных методов анализа качества услуг. В методологической базе исследования, сформированной автором диссертации можно выделить:

- априорный (предварительный) анализ, который использовался на начальном этапе исследования каждой социальной услуги с использованием автотранспорта для определения изначального уровня качества услуги (параграф 1.2, с. 71);

- метод практического визуального наблюдения и обобщений, который, к примеру применялся автором для оценки соблюдения водителями автобусов предельной скорости движения (параграф 4.3, с. 264 и параграф 1.2, с. 71);

- метод системного анализа, при котором проводилось изучение конкретной социальной услуги с использованием автотранспорта как системы, включающей группу элементов (суть метода изложена в параграфе 1.2, с. 69 – 70). Так, на рисунке 2.1 в главе 2 диссертации представлена система социальной услуги службы «Социальное такси». Данная система включает три направления изучения деятельности названной службы: «Социальное такси как структура, обязательная льготная категория потребителей услуги, конечный результат деятельности службы» (параграф 2.1, с. 104);

- апостериорный метод анализа, выполнявшийся на основании имеющихся фактических данных (параграф 1.2, с. 72);

- система KPI (key performance indicators - ключевые индикаторы исполнения, деятельности), с применением которой для каждой исследуемой в диссертации социальной услуги оценивалась экспертным путем - автором диссертации весомость ключевых показателей качества. Примеры такой оценки изложены в таблице 1.5 параграфа 1.3, с. 80; в таблице 2.2 параграфа 2.2, с. 110; в таблице 4.1 параграфа 4.2, с. 233 и в других местах глав 5 и 6.

3. Подготовлена и рекомендована к практическому применению Концепция управления качеством услуги «Социальное такси» для льготной категории граждан в субъектах Российской Федерации до 2030 года. Целью Концепции является повышение уровня транспортной доступности неработающим инвалидам, другим маломобильным группам населения к объектам и услугам приоритетных сфер деятельности (учреждения здравоохранения, общеобразовательные организации, административные службы, объекты культуры и спорта, другие социально значимые объекты)

посредством динамичного развития службы «Социальное такси» в каждом субъекте РФ, в муниципальных образованиях, в сельских населенных пунктах. При этом в диссертации уделяется особое внимание повышению процента охвата льготной категории граждан услугой службы «Социальное такси» с нынешним 16% в среднем по Российской Федерации до 100% - не позднее 2030 года. Учитывая важность данной социальной услуги, предоставляемой с применением автотранспорта, диссертант посвятила ей главу 2, а Концепции-параграф 2.3, с. 140-161. Для достижения цели и решения задач Концепции автором диссертации разработан План наиболее важных мероприятий, обеспечивающих динамичное развитие службы «Социальное такси» в субъектах РФ, муниципальных образованиях с 2021 года по 2030 год и представлен в таблице 2.8 параграфа 2.3 (с. 154-158). Разработка Концепции потребовалась по результатам системного анализа состояния развития услуги службы «Социальное такси» и качества предоставляемой услуги, выполненного автором диссертации впервые в целом по стране и по каждому субъекту РФ в отдельности. В процессе анализа установлены факторы, оказывающие наиболее негативное воздействие на качество услуги: недостаточная финансовая обеспеченность службы «Социальное такси»; отсутствие единого подхода в установлении льготной категории граждан - пользователей услуги (предложение автора диссертации по составу обязательной льготной категории граждан, которым услуга должна предоставляться всегда бесплатно изложена в параграфе 2.3, с. 147-148); неприемлемо высокая для пользователей стоимость услуги в отдельных субъектах РФ (5 субъектов РФ с самой высокой стоимостью услуги обозначены в таблице 2.4 параграфа 2.2, с. 115-116); неукomплектованность службы «Социальное такси» автомобильным транспортом: 8 субъектов РФ укомплектовали службу всего одним – двумя автомобилями (указаны в таблице 2.6 параграфа 2.2, с. 132-133); наличие ограничений, устанавливаемых пользователям услуги «Социальное такси» (приведены в тексте параграфа 2.2, с. 138-139).

4. Автор диссертации в целях повышения качества автоперевозки туристов сформировал оптимальный набор основных требований, подлежащих включению в договор туристической фирмы с автоперевозчиком туристов с последующим использованием разработанного научно-практического метода мониторинга турфирмой качества работы автоперевозчика при перевозке туристов (с. 171-195). Необходимость выполнения указанных научных разработок, их постоянного практического применения обусловлена тем, как подчеркивается в главе 3 диссертации (с. 163-165), что значительная часть отечественных турагентов, туроператоров устранилась от исполнения необходимых контрольных функций за качеством работы автоперевозчика, перекладывая на него полную ответственность за качество перевозки туристов. Для этого, казалось бы, у них есть на это все основания, так как по федеральному закону Российской Федерации от 10 декабря 1995г. № 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения» ответственность за безопасную перевозку пассажиров автотранспортом

(включая туристов) возложена на транспортную организацию. Однако это никак не снимает ответственности с туроператора (турагента) за качество туристического продукта в целом, а также всех услуг, входящих в туристический продукт, включая перевозку туристов на автомобильном транспорте (трансфер, то есть доставка а отель из аэропорта, железнодорожного вокзала, морского или речного порта и перевозка в обратном направлении; экскурсии на автобусе или микроавтобусе; перевозки туристов по маршрутам короткой или средней протяженности - на расстояния до 500 км. и дальние перевозки туристов - на расстояния более 500 км.) по федеральному закону от 2 марта 2016г. № 49-ФЗ (статья 9). Другими словами, туроператор (турагент) отвечает не только за качество обслуживания туристов в процессе автоперевозки, но и за качество самой перевозки - своевременность доставки в пункт назначения, безопасность перевозки, комфортные условия в транспортном средстве автоперевозчика. Предназначение исследования данной проблемы заключается, во-первых, в изложении сложившейся практики отстраненности турфирм от обеспечения качества транспортирования туристов автомобильным транспортом как внутри России, так и в зарубежных странах, что не способствует исключению дорожно-транспортных происшествий с неблагоприятными или даже печальными последствиями для туристов.

По мнению оппонента, научные результаты, представленные автором в диссертации, связанные с исследованием проблем развития системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых населению с использованием автотранспорта, и предложениями для ее решения являются новыми научными, практически полезными разработками.

Замечания, содержащиеся в диссертации.

В целом, научные результаты, представленные автором в диссертации, связанные с исследованием проблемы развития системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых населению с использованием автотранспорта, и предложениями для её решения являются новыми научными, практически полезными разработками. В то же время стоит отметить некоторые замечания:

1. В тексте диссертации трижды (с.167, с.224, с.265), когда речь идет о соблюдении водителями пассажирских автобусов с числом мест более 20 установленного режима труда, отдыха и, соответственно, об оснащении автобусов тахографом-контрольным устройством для непрерывной регистрации продолжительности работы водителя, пройденного пути и скорости движения, нет ссылки на соответствующий нормативный документ. Было бы полезно в тексте диссертации и в Списке литературы упомянуть Приказ Министерства транспорта РФ от 28 октября 2020 г. N 440 "Об утверждении требований к тахографам, устанавливаемым на транспортные средства, категорий и видов транспортных средств, оснащаемых тахографами, правил использования, обслуживания и контроля работы тахографов, установленных на транспортные средства".

Вместе с тем сущность требований к водителям и автобусам в тексте диссертации изложена вполне понятно, доступно, а потому в обязательном уточнении диссертации нет необходимости. В связи с этим достаточно устного комментария автора.

2. Для периодического определения важнейшего показателя качества услуги службы «Социальное такси» - процента охвата крайне нуждающихся в данной услуге маломобильных категорий граждан - в каждом субъекте РФ и в целом по стране в тексте параграфа 2.2 (с. 112-113) представлена разработанная автором формула расчета данного показателя:

$$Д = \frac{N}{(И\text{ I, II} + И\text{ д.и.})} \times 100 \%$$

где:

Д - доля (процент охвата) получателей услуги службы «Социальное такси» от общей численности крайне нуждающихся в данной услуге маломобильных категорий граждан, проценты;

Н - количество граждан льготной категории, получивших в течение года услугу службы «Социальное такси» в конкретном субъекте РФ;

И I, II - численность инвалидов I, II групп в конкретном субъекте РФ согласно данным Росстата;

И д.и. - численность детей-инвалидов в возрасте до 18 лет в конкретном субъекте РФ.

Учитывая особую важность данного показателя, было бы полезно разработанную формулу изложить не только в тексте, но и в пункте 4 научной новизны (с. 18-19), поскольку Концепцией управления качеством услуги «Социальное такси» для льготной категории граждан в субъектах Российской Федерации до 2030 года предусмотрено доведение данного показателя с нынешних 16 % до 100 % в конце 2030 года.

В целом диссертационная работа Москалевой Натальи Борисовны представляет собой законченное самостоятельное научное исследование актуальной темы, обладающее существенным приращением научных положений, заключающихся в развитии системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых населению с использованием автомобильного транспорта, что в совокупности имеет важное народнохозяйственное значение.

Заключение: Диссертация Москалевой Натальи Борисовны «Развитие системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта», является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение задачи, имеющей важное значение для развития экономической науки и практики, что соответствует требованиям Порядка присуждения ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук в Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, утвержденного приказом ректора ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 20 сентября 2019 года № 02-1049, а Москалева Наталья Борисовна заслуживает

присуждения ей ученой степени доктора экономических наук по специальности 5.2.3. — «Региональная и отраслевая экономика».

Доктор экономических наук,
профессор, научный консультант
учебного отдела аспирантуры
Всероссийского научно-
исследовательского института
«Центр»

08.12.2021г.

К.В. Балдин



Почтовый адрес: 123242, Россия, г. Москва, ул. Садовая - Кудринская, дом 11,
стр. 1, офис 706
Телефон: +7 (903) 749 8733
Электронная почта: kvbaldin@mail.ru