

УТВЕРЖДАЮ

Проректор Федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Российская академия
народного хозяйства и государственной
службы при Президенте Российской
Федерации»



А.М. Марголин

2021 года

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Российская академия народного хозяйства и государственной службы при
Президенте Российской Федерации»**

Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук на тему «Развитие системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта» выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (РАНХиГС) на кафедре труда и социальной политики Института государственной службы и управления.

В период написания диссертации Москалева Наталья Борисовна работала доцентом на кафедре труда и социальной политики Института государственной службы и управления РАНХиГС и проходила подготовку в очной докторантуре.

Москалева Наталья Борисовна в 1995 г. окончила Государственную академию им. С. Орджоникидзе (нынешнее название Государственный университет управления (далее – ГУУ) по специальности «Менеджмент» с присвоением квалификации инженер-экономист. В 1998 году решением диссертационного совета ГУУ ей присуждена учёная степень кандидата экономических наук (диплом КТ № 00184 от 21 мая 1999 года) по специальности 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит», а в 2008 г. присвоено учёное звание доцента (диплом ДЦ № 017733). Москалева Н.Б. имеет 26-летний стаж научно-педагогической деятельности. В 1995 г. она поступила в очную аспирантуру ГУУ, закончив которую была там же принята на работу преподавателем кафедры Финансы, денежное обращение и кредит. В должности доцента ГУУ Москалева Н.Б. работала до 2013 г. В 2013 г. она поступила в очную докторантуру РАНХиГС (Приказ о зачислении в очную докторантуру № 01-4365 от 23 сентября 2013 года), где работает доцентом кафедры труда и социальной

политики по настоящее время. С 2015 года (приказ Минобрнауки России № 850/нк от 29 июля 2015 г.) была назначена учёным секретарём диссертационного совета Д 504.001.05, а далее диссертационного совета Д 504.001.37 (приказ Минобрнауки России № 645/нк от 26 июня 2017 г.) до августа 2017 г.

Научный консультант – доктор экономических наук, профессор Храпылина Любовь Петровна, гражданка Российской Федерации, профессор кафедры труда и социальной политики Института государственной службы и управления РАНХиГС.

Диссертационная работа Москалевой Н.Б. представляет собой научно-квалификационную работу, которая направлена на решение актуальной научной проблемы, имеющей важное социально-экономическое значение, которое заключается в развитии теоретико-методологических основ, методического обеспечения и совершенствования организационно-управленческой деятельности по повышению качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта.

Изложенные в диссертации научные положения соответствуют паспорту специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг).

Личное участие соискателя учёной степени в получении результатов, изложенных в диссертации. Содержание диссертации, характер изложения подчеркивают самостоятельность выполнения работы автором, которая выражена в разработке теоретических положений, в анализе отечественного и зарубежного опыта в сфере социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, в формировании методологических подходов к исследованию, а также разработке методических и практических рекомендаций, направленных на повышение качества указанных услуг.

Актуальность темы диссертационного исследования.

Подтверждением актуальности решения проблем, касающихся развития системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, исследуемых в диссертации служит ряд многоаспектных аргументов. Среди них отметим наиболее значимые.

При необходимости получить ту или иную социальную услугу, которая реализуется в учреждении, территориально удаленном от места проживания человека, получатель услуги должен воспользоваться автотранспортным обслуживанием. В ряде субъектов Российской Федерации в этом деле значительные трудности испытывают инвалиды и другие маломобильные категории населения (особенно те, кто проживает в отдалённых, труднодоступных сельских населённых пунктах). Это обусловлено определенными обстоятельствами, включая: отсутствие должного количества автотранспорта, непригодность общественного автотранспорта и прежде всего автобусов для посадки и высадки инвалидов-колясочников (удельный вес автобусов, приспособленных для посадки, составляет всего 11,2%), низкий

уровень охвата услугой службы «Социальное такси» для маломобильных инвалидов – 16% в целом по стране.

Подтверждением неблагополучия в области оказания социальных услуг с применением автотранспорта является низкое качество отечественных автомобильных дорог, особенно регионального и местного значения. Это важный фактор негативного влияния на все виды услуг с использованием автотранспорта. От 58,5% до 64% автодорог регионального значения в течение длительного времени не соответствуют нормативным требованиям. Почти треть сельских населённых пунктов – 29,6% – не имеют дорог с твёрдым покрытием. Для маломобильных категорий населения указанные проблемы становятся барьером для получения любых социальных услуг, в том числе касающихся их здоровья.

Обеспечение эффективности управления качеством автоперевозок туристов – одного из исследуемых видов социальных услуг (трансфер, поездки дальней протяжённости, автобусные экскурсии и др.) – важная задача для автоперевозчиков, туроператоров, турагентов. Особо обратим внимание на то, что на практике в этой области много организационно-управленческих упущений, среди которых самоустранение многих туроператоров, турагентов от деятельности по обеспечению должной комфортности, безопасности, являющихся доминантными составляющими качества поездки туристов.

Неудовлетворённость пассажиров поездками в автотранспорте вызывают дорожно-транспортные происшествия. По официальной статистике, ежегодно в ДТП погибает 18-19 тысяч россиян, получают травмы разной степени тяжести – около 215 тысяч. Установлено, 80-90% дорожно-транспортных происшествий происходит из-за нарушений Правил дорожного движения (ПДД) водителями, то есть в большинстве ДТП преобладает так называемый человеческий фактор. Однако институционально действующие наказания незаконопослушных водителей за грубые нарушения ПДД не дают желаемых результатов: ежегодно число погибших и раненых в ДТП снижается медленно.

Весомым подтверждением актуальности темы исследования служат упущения и недостатки в предоставлении своевременной, полноценной медицинской помощи с использованием автотранспорта (включая скорую медпомощь) жителям отдалённых, труднодоступных, малочисленных сельских поселений; населению, работающему вдали от населённых пунктов (сельскохозяйственные работники; персонал лесозаготовок, прибрежной ловли рыбы; работники рудников, приисков и др.). На актуальность потребности в мобильной медицинской помощи указанной категории населения указывают данные Росстата о росте убыли населения сельской местности: естественная убыль в 2010 году составила 81727 человек, в 2015 г. – 61354 человека, в 2016 г. – 73933 человека, в 2017 г. – 95110 человек, в 2018 г. – 112094 человека, в 2019 г. – 130920 человек, в 2020 г. – 213186 человек.

Проведению комплексной оценки качества социальных услуг, предоставляемых отдельным категориям населения с использованием автотранспорта, препятствует отсутствие новых подходов к методологическому обеспечению такой оценки. Обозначенное положение актуализирует системное

исследование, разработку теоретико-методологических основ управления динамическим ростом уровня качества услуг населению с использованием автотранспорта и принятие эффективных практических мер, с их акцентированием на специфику потребностей отдельных категорий населения.

Актуальность и своевременность исследования подтверждается тем, что проблематика исследования согласуется с приоритетными направлениями деятельности, обозначенной в майских Указах Президента Российской Федерации, положениями, реализуемыми в настоящее время в федеральных целевых и государственных программах «Доступная среда», «Комплексное развитие сельских территорий», «Развитие здравоохранения», «Повышение безопасности дорожного движения», в национальных проектах «Здравоохранение», «Безопасные и качественные автомобильные дороги», «Демография».

Научная новизна результатов исследования заключается в решении комплекса актуальных проблем, имеющем научное и практическое значение для развития системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автомобильного транспорта. В соответствии с поставленными в исследовании задачами разработаны и обоснованы следующие положения научной новизны:

1. Содержательно дополнена теория социального государства в части изложения генезиса социальных услуг, в том числе предоставляемых с использованием автотранспорта. Социальные услуги населению являются неотъемлемой частью обязательств и деятельности социального государства, они эволюционно преобразуются на каждом этапе его трансформации. Раскрыта роль автотранспортного сектора в формировании современной модели реализации социальных услуг. Данный сектор обеспечивает ускоренный рост доступности различных социальных услуг населению, способствует повышению качества услуг и обслуживания, связанного с ними, позитивно влияет на устойчивое развитие социальных функций государства.

2. Разработана методология комплексного исследования качества социальных услуг, заключающаяся в определении принципов, подходов в проведении исследовательских действий, выборе научных методов анализа качества исследуемых услуг. В методологии использован системный подход, предусматривающий всестороннее изучение показателей качества социальных услуг, оказываемых с использованием автомобильного транспорта, и анализе факторов влияния на них. Для выделения ключевых показателей качества и наиболее значимых факторов влияния, их ранжирования, определения весомости использован метод Парето-анализа множества альтернатив в сочетании с системой КРІ. Для более глубокого изучения каждой исследуемой услуги, выработки эффективных мер по снижению негативного влияния факторов, в составе методологии разработаны авторские концепция, методики, принципы и методы расчетов. Указанный подход к проведению исследования обеспечивает возможность получения достоверных и научно обоснованных результатов.

3. Систематизированы виды социальных услуг населению с использованием автомобильного транспорта с акцентированием внимания на те из них, которые имеют невысокий уровень качества в течение продолжительного периода времени или недостаточную степень развития. В числе таких услуг выделены следующие:

- а) Перевозки населения автомобильным транспортом с учетом специальных потребностей отдельных категорий населения;
- б) Услуга службы «Социальное такси», предоставляемая инвалидам и другим маломобильным категориям населения;
- в) Перевозки туристов автомобильным транспортом (трансфер, экскурсии с использованием автобусов и микроавтобусов, дальние перевозки туристов);
- г) Организация оказания медицинской помощи с использованием автотранспорта для населения, проживающего в отдалённых, труднодоступных, малочисленных сельских поселениях и/или работающему, совершающему кратковременный отдых в отдалённых, труднодоступных местах, а также эвакуация граждан, пострадавших в дорожно-транспортных происшествиях (ДТП) на труднодоступных, безлюдных участках автомобильных дорог;
- д) Мобильные медицинские комплексы в населённых пунктах с численностью жителей менее 100 человек;
- е) Мобильная патронажная служба.

4. Разработана Концепция развития механизма управления качеством услуги «Социальное такси» для льготной категории граждан в субъектах Российской Федерации до 2030 года – на основе впервые выполненного системного анализа качества данной услуги с обобщением результатов в целом по стране по сформированным автором показателям качества. Её основные положения заключаются: в институциональном закреплении единого для всех субъектов РФ состава льготной категории граждан, обладающих правом обязательного получения услуги «Социальное такси» бесплатно; в управлении ростом численности льготной категории граждан, получающих услугу «Социальное такси», с доведением до стопроцентного охвата; в обеспечении финансирования развития службы «Социальное такси» на условиях софинансирования из федерального бюджета и бюджетов РФ; в нормативно-правовом исключении действующих в отдельных субъектах РФ ограничений пользования услугой «Социальное такси» (по продолжительности поездки и дальности поездки в пределах территорий региона, оплата времени ожидания пользователя услуги, по количеству предоставляемых услуг гражданину льготной категории); в создании информационно-телекоммуникационной системы высокоскоростной передачи данных в Минтруд России по периодической независимой экспертной оценке деятельности службы «Социальное такси» в каждом субъекте РФ и др. Практическое применение концепции обеспечивает решение задачи равного доступа к автотранспортным перевозкам инвалидов, других маломобильных групп населения, в том числе нуждающихся в посторонней помощи, а также к объектам и услугам в приоритетных сферах жизнедеятельности, согласно государственной программе «Доступная среда».

5. Предложен метод управления реализацией дорожных проектов на условиях государственно-частного партнёрства (ГЧП) и муниципально-частного партнёрства (МЧП) применительно к строительству, ремонту автомобильных дорог местного и межмуниципального значения. Данный метод отличается тем, что вместо неэффективного принципа финансирования дорожных проектов исключительно из регионального, муниципального бюджетов, приводящего к ограниченному несвоевременному строительству и неполноценному ремонту дорог, применяется матрица софинансирования работ в рамках ГЧП и МЧП с превалированием затрат частного инвестора. Инвестиционная привлекательность такого метода достигается путём одновременной реализации нескольких дорожных проектов на условиях ГЧП, МЧП: строительство автомобильной дороги без платных участков, возведение платного путепровода (моста через железнодорожные пути), обеспечение строящейся автодороги объектами дорожного сервиса (ОДС), другими социально значимыми объектами, в которых, заинтересованы публичный и частный партнёры. Определены показатели для оценки качества отечественных автомобильных дорог. В том числе: соответствие дороги установленным техническим требованиям; наличие современных светофорных устройств; степень развития придорожного сервиса; оснащённость дороги ограждениями в местах разделения встречных потоков транспорта и внешними ограждениями; обустройство дороги путепроводами в местах пересечения с железнодорожными путями, минимизация наземных железнодорожных переездов; организация подвижной технической помощи на дороге, создание стационарной техпомощи; качество наземных, надземных пешеходных переходов и подземных переходов; современное оснащение остановок транспортных средств – мест посадки пассажиров; информационное обеспечение водителей на трассе; пропускная способность дороги; освещение проезжей части дороги; своевременность и полноценность ремонта дороги.

6. Предложены рекомендации по поиску и выбору туроператорами, турагентами автоперевозчика туристов по разработанным в диссертации показателям. Сформирован и обоснован инструментарий выбора основных требований по обеспечению качества автоперевозок и обоснована необходимость включения этих требований в договор между туроператором (турагентом) и автоперевозчиком. Раскрыты последовательность, содержание периодических и выборочных проверок полноты, чёткости исполнения договорных обязательств автоперевозчиком. Разработан научно-практический метод, предусматривающий отраженный в контракте мониторинг туроператором (турагентом) стабильности либо вариабельности управления процессом перевозки туристов принимающими зарубежными или отечественными турфирмами. Обоснована необходимость и специфика комплексной проверки исполнения обязательств с последующей оценкой, интерпретацией качества обслуживания туристов.

7. Разработаны методические рекомендации по повышению качества подготовки турфирмы, автоперевозчика, туристов к дальней поездке и качества обслуживания туристов в процессе дальней перевозки; методические рекомендации по обеспечению качества перевозки туристов в экстремальных

погодных условиях. Методические рекомендации включают алгоритм действий автоперевозчика по предрейсовой проверке технического состояния транспортного средства и предусматривают одноразовое обследование каждого нового маршрута путём контрольной проверки поездки. В организацию деятельности представителя турфирмы, сопровождающего туристов в дальней поездке, входит инструктаж туристов по правилам поведения в дороге, контроль транспортного средства по рекомендованному перечню, а также соблюдение обязанностей водителя, предусмотренные совместным договором между туристической компанией и автоперевозчиком. Методические рекомендации содержат требования к действиям водителя и пассажиров в экстремальных погодных условиях. Строго последовательные действия автоперевозчиков, туроператоров (турагентов) и туристов в соответствии с требованиями методических рекомендаций позволяют обеспечить высокое качество обслуживания туристов, их безопасность в процессе подготовки к дальней поездке, в период перевозки туристов и в условиях экстремальных погодных условий.

8. Выработан и научно обоснован обязательный минимум ключевых индикаторов, позволяющих всесторонне характеризовать уровень качества организации оказания медицинской помощи населению с использованием автотранспорта в масштабах деятельности медицинской организации, муниципального образования, субъекта РФ, страны в целом: доступность, своевременность, полноценность, результативность, удовлетворённость населения в целом и его отдельных категорий. Аргументирована нецелесообразность использования большого количества действующих индикаторов, создающих значительные трудности при оценке качества. Указанные ключевые показатели качества углубляют и расширяют роль медицинских услуг населению как атрибутивного признака социальной ответственности государства.

9. Разработана и прошла практическую апробацию «Методика периодической оценки социально-экономической эффективности программ (мероприятий) по повышению качества медицинской помощи с использованием автотранспорта для населения, проживающего и/или работающего в отдалённых труднодоступных местах», предназначенная для экспертной оценки каждого из пяти ключевых индикаторов качества, их соиндикаторов и фактического уровня качества медицинской помощи в целом. Методика позволяет математически по разработанным автором формулам определять в баллах базовое (изначальное) и последующие значения показателей качества медицинской помощи, а также определять эффективность реализации программы за установленный период времени, где критерием эффективности является достижение фактических показателей по отношению к плановым в процентах. Методика также служит для определения социально-экономических достижений в результате реализации программы или комплекса мероприятий в медицинской организации, муниципальном образовании, субъекте РФ, федеральном округе, стране.

10. Обоснованы методические рекомендации по укомплектованию медицинских организаций, станций скорой помощи, мобильных медицинских комплексов, обслуживающих сельское население с применением автотранспорта, квалифицированными медицинскими кадрами, молодыми специалистами, механизмы их мотивирования и закрепления. Они заключаются в реализации комплекса мер по ликвидации дефицита и закреплению медицинского персонала в отдалённых, труднодоступных сельских населённых пунктах. Эффективной мерой по укомплектованию медицинских организаций врачами и средним медицинским персоналом может стать обязательное практическое применение субъектами РФ, муниципальными образованиями, учебными заведениями усовершенствованной системы целевого приёма и обучения (бесплатного для студентов) не только в медицинских вузах, но и в медицинских колледжах по контрактам между работодателем и будущим медицинским специалистом. Для стабильного многолетнего закрепления по месту работы врачей, среднего и младшего медицинского персонала предложены многообразные меры, включающие обеспечение жильём (оплата арендной платы работодателем, предоставление беспроцентного кредита на длительный срок для приобретения собственного жилья), гарантированный рост оплаты труда в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 598; меры морального и материального стимулирования, профессионального роста и другие. Предложен комплекс мер, обеспечивающих эффективное управление качеством медицинской помощи населению с использованием автотранспорта и постоянный рост основных показателей качества. Предложенный комплекс мер способствует успешной реализации Национального проекта «Здравоохранение».

Практическая значимость результатов исследования заключается в повышении качества соответствующих видов социальных услуг при реализации предложений автора. Примерами практической значимости результатов диссертационного исследования являются:

- реализация положений Концепции (изложена в параграфе 2.3 диссертации) позволит существенно повысить качество услуги службы «Социальное такси», достигнуть других социально-экономических результатов, изложенных в Концепции, успешно завершить выполнение требований государственной программы «Доступная среда»;

- практическое применение разработанных целевых индикаторов качества автомобильных дорог обеспечивает всестороннюю оценку состояния всех типов отечественных дорог с последующим принятием мер по устранению выявленных отклонений;

- внедрение научно-практического метода одновременной реализации нескольких дорожных, строительных проектов на условиях ГЧП, МЧП с разным уровнем инвестиционной привлекательности позволят субъектам РФ, муниципальным образованиям решить задачу финансирования проектов, ускорить темпы строительства дорог местного и межмуниципального значения, обеспечить возведение путепроводов, объектов дорожного сервиса, других

социально значимых объектов и, соответственно, повысить качество исследуемых социальных услуг;

- использование в практической деятельности методических рекомендаций по повышению качества перевозки туристов на дальние расстояния даёт возможность туроператорам (турагентам) и автоперевозчикам туристов более эффективно подготовиться к действиям в экстремальных погодных и сложных дорожных условиях;

- применение способа предупредительных действий автоперевозчиков одновременно с предрейсовыми медицинскими осмотрами водителей снижает возможность управления автомобилем водителями-профессионалами в случаях нарушения их здоровья, повышает качество услуг;

- нормативно-правовое внедрение предложений, касающихся водителей, впервые получающих водительское удостоверение, позволит снизить степень риска возникновения ДТП по вине «водителей-новичков», обеспечит снижение количества погибших в ДТП в соответствии с требованиями Указа Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204. В числе таких предложений следует выделить: увеличение продолжительности обучения в автошколе практическому вождению автомобиля, особенно в сложных погодных условиях; двухступенчатая выдача водительского удостоверения; ограничения для водителей со стажем до 1 года – скорости движения не более 40 км/ч в населённых пунктах и не более 70 км/ч – на скоростных магистралях и других дорогах, запрет перевозить детей в управляемом автомобиле, совершать поездки в ночное время, пользоваться мобильным телефоном за рулём автомобиля в движении (даже при наличии системы «хэндс-фри» – «свободные руки»); кардинальные изменения в качестве профессиональной подготовки инструкторов по вождению в автошколах.

- нормативное введение требования о периодическом медицинском осмотре через каждые 2 года (а не с периодичностью 10 лет при замене водительского удостоверения) для водителей старше 75 лет позволит снизить опасность провоцирования ДТП, повысить качество исследуемых услуг.

Степень достоверности результатов исследования подтверждается репрезентативностью исходной, полученной в процессе исследований и обобщённой информации, применением методологии исследования, подробно изложенной в параграфе 1.2 диссертации, а также апробацией сделанных выводов и предложений. Эмпирической базой исследования стали фактические данные, накопленный опыт региональных организаций, управляющих оказанием услуг социальной направленности населению; учреждений здравоохранения; туроператоров и турагентов; центров развития ГЧП и МЧП. Эмпирической базой подтверждения достоверности результатов также послужили результаты собственных экспериментов, полученных диссертантом: итоги всестороннего анализа реального состояния внедрения и развития службы «Социальное такси» в 85 субъектах РФ – по данным регионов, представленных по авторскому перечню вопросов; итоги апробации, адресного внедрения предложений автора (справки, акты внедрения приложены к диссертации).

г.); на 16-й Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы управления» Государственного университета управления (Москва, 2011 г.) и других.

Разработанные материалы диссертации апробированы, внедрены, использованы в практической деятельности государственных органов управления, регионов, предприятий, учреждений. Так Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации результаты исследования использованы при подготовке государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020 годы, а «Методика периодической оценки социально-экономической эффективности программ (мероприятий) по повышению качества медицинской помощи населению» применяется для определения социально-экономических достижений в результате реализации подпрограммы 3 «Совершенствование государственной системы медико-социальной экспертизы» указанной госпрограммы (справка о внедрении приложена к диссертации). Результаты исследования, включая вышеуказанную методику, внедрены в практическую деятельность ФГБУ «Детский медицинский центр» Управления делами Президента Российской Федерации (акт внедрения приложен к диссертации).

Разработанная в диссертации Концепция управления качеством услуги «Социальное такси» для льготной категории граждан в субъектах Российской Федерации использована Министерством здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области в рамках реализации программы Ульяновской области «Доступная среда» (справка о внедрении приложена к диссертации).

Предложенный автором научно-практический метод управления дорожными проектами на условиях государственно-частного партнёрства использован Муниципальным унитарным предприятием города Сочи «Дирекция по финансированию работ по внедрению, строительству и эксплуатации технических средств регулирования дорожного движения» в процессе планирования и выполнения строительных работ на автодорогах регионального, муниципального значения, что позволило добиться экономической эффективности реализуемых проектов, сократить сроки строительства с требуемым качеством (акт внедрения приложен к диссертации).

Научный метод оптимизации алгоритма поиска и выбора автоперевозчика, «Методика повышения качества социальных услуг населению путём мониторинга поведения, состояния здоровья водителей ТС и технического состояния транспортных средств при междугородных, международных перевозках населения (включая туристов) и перевозках грузов внедрены туроператором АО «ВИПСЕРВИС» (акт внедрения приложен к диссертации).

Сформированные новые критерии оценки состояния автомобильных дорог апробированы и внедрены в практическую деятельность ГУП Краснодарского края «Дагомысское ДРСУ» (акт внедрения приложен к диссертации).

Материалы диссертации, опубликованные автором, включают в себя:

Публикации в изданиях, индексируемых в международных базах цитирования SCOPUS, Web of Science, а также в перечне изданий, утвержденном Учёным советом Академии РАНХиГС

1. Assessment of problems and ways to ensure transport accessibility of low-mobility population groups (for example, the «social taxi» service). Moskaleva N.B., Kurkina N.R., Novikov A.I., Povorina E.V. и др. // *Espacios*. – 2018. – Vol. 39. – № 1. – P.14-23 – 0,8 п.л. (SCOPUS).
2. The Use Of Digital Technologies To Improve The Quality Of The «Social Taxi» Services. Moskaleva Natalia B., Vinogradova Marina V., Kuljamina Olga S., Dashkova Elena V., Popovich Alexey E. // *Modern Journal of Language Teaching Methods*. – 2018. – Vol. 8. – №5. – P. 43–55. – 0,8 п.л. (Web of Science).
3. Москалева Н.Б., Ларина С.Е., Сморгчова В.И. Меры по обеспечению динамичного развития службы «Социальное такси» в субъектах Российской Федерации // *Государственная служба*. – 2019. – Том 21. – № 2 (118). – С. 93 – 101. – 1,0 п.л.
4. Москалева Н.Б., Сморгчова В.И. Государственное обеспечение высокой квалификации водителей – залог безопасности на автомобильных дорогах Российской Федерации (Government provision of driver's qualification as guarantee of safety on the roads of the Russian Federation) // *Государственная служба*. – 2019. – Том 21. – № 3 (119). – С. 95 - 100 – 1,0 п.л.
5. Участие государства в реализации прав на питание. Часть 1. Шепель Р.Н., Драпкина О.М., Храпылина Л.П., Москалева Н.Б. // *Профилактическая медицина*. – 2019. – Том. 22. – № 6. – Вып. 1. – С. 7 – 11. – 0,6 п.л. (SCOPUS).
6. Участие государства в реализации прав на питание. Часть 2. Шепель Р.Н., Драпкина О.М., Храпылина Л.П., Москалева Н.Б. // *Профилактическая медицина*. – 2020. – Том. 23. – № 1. – С. 7 – 14. – 0,8 п.л. (SCOPUS).

Монографии

7. Москалева Н.Б. Управление качеством медицинской помощи населению, оказываемой с использованием автомобильного транспорта. Монография. М: МАКС Пресс, – 2015. – 112с. – 7 п.л.
8. Москалева Н.Б. Экономические и организационно-технические методы обеспечения безопасной перевозки туристов автомобильным транспортом. Монография. М.: ДПК Пресс. – 2012. – 448с., ил. – 28 п.л.

Статьи в рецензируемых изданиях, входящих в список рекомендованных ВАК при Минобрнауки России

9. Москалева Н. Б. Поведение водителей как решающий фактор влияния на качество социальных услуг в системе автотранспортного обеспечения населения. // *Инновации и инвестиции*. – 2014. – № 12. – С.75-80. – 0,5 п.л.
10. Москалева Н.Б. Предупреждение негативного влияния предосудительного поведения начинающих водителей на качество социальных услуг в системе автотранспортного обеспечения населения. // *Социальная политика и социальное партнёрство*. – 2014. – № 6. – С.65-73. – 0,7 п.л.

11. Москалева Н.Б. О необходимости и эффективности увеличения финансовых вложений в строительство российских дорог. // Экономический анализ: теория и практика. – 2013. – № 37. – С.46-50. – 0,4 п.л.

12. Москалева Наталья. Развитие сети платных дорог на основе государственно-частного партнёрства как методологический принцип управления эффективностью и качеством услуг. // Социальная политика и социальное партнёрство. – 2013. – № 6. – С.21-30. – 0,65 п.л.

13. Москалева Н.Б. Социально-экономическая эффективность строительства автомобильных дорог на условиях государственно-частного партнёрства. // Качество. Инновации. Образование. – 2016. – № 4. – С.45-49. – 0,65 п.л.

14. Москалева Н.Б. Методы развития отечественного дорожного сервиса на основе государственно-частного партнёрства и его роль в качественном обслуживании населения с использованием автотранспорта. // Социальная политика и социальное партнёрство. – 2015. – № 3. – С.48-56. – 0,7 п.л.

15. Москалева Н.Б. Инвестиционная привлекательность регионов – основа для повышения качества автотранспортных услуг населению, роста других показателей субъектов Российской Федерации. // Региональная экономика: теория и практика. – 2014. – № 37. – С.10-21. – 1,0 п.л.

16. Москалева Н.Б., Чирков Б.Д., Чудновский А.Д. Некоторые вопросы повышения качества обслуживания российских туристов. Государственный университет управления. // Вестник университета. – 2008. – № 9 (19). – С.143-147. – 0,4 п.л.

17. Москалева Н.Б., Чирков Б.Д., Чудновский А.Д. Проблемы обеспечения безопасности туристов. Государственный университет управления. // Вестник университета. – 2009. – № 21. – С.228-234. – 0,6 п.л.

18. Москалева Н.Б. Влияние факторов безопасной перевозки туристов на снижение экономических потерь. Государственный университет управления. // Вестник университета. – 2012. – № 15. – С.82-91. – 0,8 п.л.

19. Москалева Н.Б. Бабич А.М. Системный подход к повышению качества услуг при перевозке туристов автомобильным транспортом. // Сервис plus. – 2017. – № 3. – С.21-30 – 1,2 п.л.

20. Москалева Н.Б. Управление качеством услуг населению путём перевода автомобилей на экологически чистые виды топлива. // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. – 2017. – № 4. – С.42-53. – 1,2 п.л.

21. Москалева Н.Б. Доступность медицинской помощи населению, оказываемой с использованием автомобильного транспорта – ключевой показатель качества медицинских услуг. // Инновации и инвестиции. – 2014. – № 7. – С.188-193. – 0,7 п.л.

22. Москалева Н.Б. Проблемы оказания полноценной и эффективной медицинской помощи определённым категориям населения страны. // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2016. № 9. С.172-185. – 1,0 п.л.

23. Москалева Н.Б., Бабич А.М. Управление качеством своевременного оказания медицинской помощи населению. // Научно-практический

рецензируемый журнал. Статистика и Экономика. – 2016. – Том 13. – № 6. – С-33-41. – 0,8 п.л.

24. Москалева Н.Б. Результативность как показатель качества, социально-экономической эффективности медицинской помощи, оказываемой с использованием автомобильного транспорта. // Инновации и инвестиции. – 2015. – № 10. – С.130-149. – 1,8 п.л.

25. Москалева Н.Б. Повышение качества транспортных услуг при автоперевозках населения на дальние расстояния. // Сервис в России и за рубежом. – 2017. – Т.11. – № 6 (75). – С.54-66. – 1,0 п.л.

Научные публикации по результатам участия в конференциях

26. Москалева Н.Б., Храпылина Л.П. Методологический подход к повышению качества услуг социальной направленности при автотранспортном обеспечении населения посредством использования зарубежного опыта. Ежегодная научная конференция «Ломоносовские чтения – 2020. Секция экономических наук. Экономическая повестка 2020-х годов»: сборник тезисов выступлений. – М.: Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова. – 2020 – С. 42 – 44. – Москва. 20 – 24 октября. – 0,15 п.л.

27. Москалева Н.Б. Особенности оказания медицинской помощи жителям малочисленных, отдаленных сельских поселений. 4-я Международная научно-практическая конференция «Методологические подходы к управлению общественным здоровьем: роль профилактики и охраны труда». Экономический факультет Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова и Казанский федеральный университет. Москва – Казань. 11 ноября 2020 г. – 0,6 п.л.

28. Москалева Н.Б., Коновалов А.В. Достижение правильного планирования, эффективного управления своим рабочим временем – актуальная задача каждого руководителя. Международная конференц-сессия «Государственное управление и развитие России: глобальные угрозы и структурные изменения». Государственное управление и развитие России: глобальные угрозы и структурные изменения: сборник статей международной конференц-сессии. М.: Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА». – 2020. – Том 1. – С. 620 – 630. – 0,8 п.л. (0,5 п.л. авт.).

29. Москалева Н.Б. Повышение качества медицинской помощи жителям отдаленных и малочисленных населенных пунктов на основе развития цифровых технологий. Ежегодная научная конференция «Ломоносовские чтения – 2019. Секция экономических наук. Экономические отношения в условиях цифровой трансформации»: сборник тезисов выступлений. – М.: Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова. – 2019. – С. 42 – 44. – 0,15 п.л.

30. Москалева Н.Б. Ключевые факторы влияния на повышение качества медицинской помощи жителям малочисленных и отдаленных сельских поселений. Международная конференц-сессия «Государственное управление и развитие России: национальные цели и институты». Государственное управление и развитие России: национальные цели и институты: сборник статей

международной конференц-сессии. М.: Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА». – 2019. – Том 2. – С. 372 – 379. – 0,3 п.л.

31. Москалева Н.Б., Бабич А.М. Роль цифровой экономики в повышении качества услуг Социального такси. Ломоносовские чтения – 2018. Секция экономических наук. Цифровая экономика: человек, технологии, институты: сборник тезисов выступлений. – М.: Экономический факультет МГУ имени М.В. Ломоносова. – 2018. – С. 38 – 40. – 0,2 п.л.

32. Москалева Н.Б., Храпылина Л.П. Уровень квалификации водителей, как основа качества услуг в системе автотранспортного обеспечения населения. Международная конференц-сессия «Государственное управление и развитие России: вызовы и возможности». Сборник статей международной конференц-сессии. Том 3 / под. общ. ред. Г.Ю. Ивлевой. – М.: Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА». – 2018. – 970 с. С. 398 – 403. – 0,5 п.л.

33. Москалева Н.Б., Храпылина Л.П. Анализ состояния, организации и развития региональной социальной услуги «Социальное такси» для отдельных категорий граждан Российской Федерации. Международная конференц-сессия «Государственное управление и развитие России: выбор приоритетов». Сборник статей международной конференц-сессии. Том 2. – М.: Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА». – 2017. – С. 547 – 550. – 0,23 п.л.

34. Бабич А.М., Москалева Н.Б. Методологические аспекты управления качеством медицинской помощи населению – основа социальной политики государства. Ломоносовские чтения - 2017. Секция экономических наук. Потенциал экономической науки для развития России: сборник тезисов выступлений. – М.: Экономический факультет МГУ им. М.В. Ломоносова. – 2017. – С. 103 – 105. – 0,2 п.л.

35. Москалева Н.Б. Доступность и результативность как ключевые показатели качества медицинской помощи. Сборник статей международной научно-практической конференции «Государственное управление и развитие России: модели и проекты». Том II. – Москва: Проспект. – 2017. – С. 299 – 312. – 1,2 п.л.

36. Москалева Н.Б. Повышение качества услуг в системе автотранспортного обеспечения населения на основе государственно-частного партнёрства. Materials of the international scientific and practical conference, «Modern scientific potential». – 2015. Volume 6. Economic science. Sheffield. Science and education LTD – P. 77-80 – 0,25 п.л.

37. Москалева Н.Б. Управление безопасностью туристов. Материалы 16-й Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы управления». – Москва: Государственный университет управления. – 2011 г. – 0,3 п.л.

Труды в других научных изданиях

38. Moskaleva N.B., Dmitrieva N.V., Breusova E. A. и др. Assessment of the development level and problems of providing the social taxi service for people with limited mobility in the Russian Federation regions. // International Journal of Psychosocial Rehabilitation. – 2020. – Vol. 24. – № 6. – P. 5569 – 5578 – 0,8 п.л.

39. Москалева Н.Б., Чирков Б.Д. Влияние повышения квалификации водителей на безопасность транспортных перевозок туристов. Управление в индустрии туризма и международном бизнесе. Сборник научных трудов под ред. А.Д.Чудновского и Р.М Качалова. – М.: ЦЭМИ РАН, ГУУ. – 2012. – 203с. – 1 п.л.

40. Актуальные проблемы развития туристской индустрии: учебное пособие/коллектив авторов под ред. А.Д. Чудновского. – М.: КНОРУС. – 2016. – 440с. (С.301-338 – глава автора) – 22 п.л.

41. Основы современного управления: теория и практика: Учебник. 2-е изд. / Под общ. ред. д.э.н., проф., А.Т. Алиева, д.э.н., проф., В.Н. Боробова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К». – 2021. – 526 с. (С. 393 - 423 – глава автора) – 20 п.л.

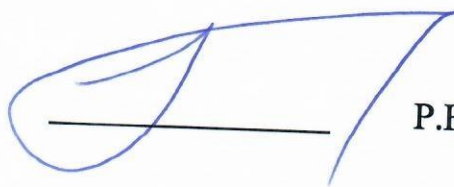
В диссертации подтверждена теоретическая и практическая значимость исследования, обоснованы теоретические выводы и целесообразность более широкого применения апробированных и адресно внедрённых концепции, методик, методов. Доказана эффективность внедрения комплекса предложенных мер, обеспечивающих рост уровня качества исследованных услуг с достижением мультимодальных социально-экономических эффектов.

На основании вышеизложенного диссертация Москалевой Натальи Борисовны на тему: «Повышение качества социальных услуг, предоставляемых отдельным категориям населения с использованием автотранспорта» рекомендуется к защите на соискание ученой степени доктора экономических наук по специальности 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

Заключение принято на заседании экспертной группы факультета государственного управления экономикой Института государственной службы и управления РАНХиГС.

Присутствовало на заседании экспертной группы 8 чел. В голосовании приняло участие 8 чел. Результаты голосования: «за» – 8 чел., «против» – 0 чел., «воздержалось» – 0 чел. Протокол № 5/1 от «29» декабря 2020 г.

И.О. директора Института
государственной службы и
управления РАНХиГС



Р.Н. Корчагин

Заместитель декана факультета
государственного управления экономикой
Института государственной службы и
управления РАНХиГС



М.Г. Полозков