

В Диссертационный совет ФГБОУ ВО
«Российская академия народного хозяйства и
государственной службы при Президенте
Российской Федерации»

119571, г. Москва, проспект Вернадского, д.82

ОТЗЫВ

члена диссертационного совета
Российской академии народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации
на диссертацию **Москалевой Натальи Борисовны**
на тему:

**«Развитие системы повышения качества социальных услуг,
предоставляемых с использованием автотранспорта»,**
представленную на соискание ученой степени доктора экономических наук
по специальности 5.2.3. — «Региональная и отраслевая экономика»

Актуальность темы исследования подтверждена в диссертации рядом аргументов. Основным из них является необходимость повышения качества некоторых социальных услуг населению, предоставляемых с использованием автотранспорта, тех, которые полноценно исследуются в диссертации.

Степень разработанности научной проблемы подробно изложена в разделе «Введение» диссертации. Раскрыта степень того, какое внимание уделяется нерешенным вопросам по обеспечению качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, отечественными и зарубежными авторами научной литературы. Перечислены российские и иностранные авторы, посвятившие свои научные труды некоторым проблемам качества социальных услуг, исследуемых в диссертации. Например, не нашел необходимого отражения анализ причин нестабильного внедрения дорожных проектов строительства и ремонта автомобильных дорог местного значения на условиях государственно-частного партнерства (ГЧП) и муниципально-частного партнерства (МЧП). В связи с этим имеют место значительные трудности с финансированием строительных, ремонтных работ и, как следствие, проблема роста протяженности автодорог местного значения, их качества.

Целью исследования определено развитие теоретических основ и разработка методического обеспечения управления повышением качества социальных услуг, предоставляемых с использования автотранспорта. Поставлено 11 задач (стр. 12 - 14), решение которых обеспечило достижение цели исследования. В числе таких задач в качестве примера можно обозначить следующие:

- формирование и представление к реализации Концепции управления качеством услуги «Социальное такси» для льготной категории граждан в

субъектах Российской Федерации до 2030 года на основе авторского исследования по каждому из 85 субъектов РФ;

- разработка метода развития дорожных проектов на условиях ГЧП, МЧП с привлечением частных инвестиций, обеспечивающих динамический рост протяженности дорог местного, межмуниципального значения и повышающих качество социальных услуг жителям сельских поселений;

- разработка и практическая проверка «Методики периодической оценки социально-экономической эффективности программ (мероприятий) по повышению качества медицинской помощи с использованием автотранспорта для населения, проживающего и/или работающего в определенных труднодоступных местах»;

- подготовка и представление к внедрению метода оптимизации алгоритма поиска и выбора автоперевозчика туристов туроператорами (турагентами) по обоснованным критериям, контроля полноценности оказания услуг туристам в процессе перевозки.

Теоретическая и методологическая основа исследования изложена в достаточном объеме в отдельном подразделе «Введение» диссертации (стр. 14 - 15)

Научная новизна результатов исследования заключается в разработке методологической матрицы научных методов анализа, оценки реального уровня качества социальных услуг населению, предоставляемых с использованием автотранспорта по ключевым индикаторам и подготовке на этой основе методических рекомендаций по нейтрализации негативного действия главных факторов, сдерживающих рост качества услуг. Во Введении диссертации обоснованно приводятся одиннадцать наименований научных разработок (стр. 16 - 24), в числе которых в качестве примера можно выделить следующие:

1. Подтверждена целесообразность развития теории социального государства в части более полного изложения генезиса социальных услуг, предоставляемых населению с использованием автотранспорта. Подтверждением является и то обстоятельство, что социальные услуги населению являются неотъемлемой частью социального государства на всех этапах его развития. Одновременно раскрыта роль автотранспортного сектора в формировании современной модели социального государства и в повышении качества определенных социальных услуг населению.

2. Разработана Концепция развития механизма управления качеством услуги «Социальное такси» для льготной категории граждан в субъектах Российской Федерации до 2030 года. Реализация положений Концепции позволяет обеспечить решение множества проблем, связанных с повышением качества услуги «Социальное такси». Семнадцать из них сконцентрировано представлены в Плане наиболее важных мероприятий, обеспечивающих динамичное развитие указанной службы «Социальное такси», повышение качества её услуги в субъектах РФ, муниципальных

образованиях, достижение цели и задач Концепции до 2030 года - таблица 2.8 (стр. 154 - 158) параграфа 2.3 диссертации.

3. Подготовлена, прошла практическую проверку «Методика периодической оценки социально-экономической эффективности программ (мероприятий) по повышению качества медицинской помощи с использованием автотранспорта для населения, проживающего и/или работающего в определенных труднодоступных местах». Методика позволяет экспертным путем с использованием математических формул автора диссертации определять изначальные и плановые (целевые) значения каждого из 5 (пяти) ключевых показателей качества медицинской помощи (представлены в таблице 5.1 параграфа 5.1, стр. 285), а также проводить оценку эффективности реализации программы (комплекса запланированных мероприятий) *Ем* по всем пяти ключевым показателям качества, то есть уровень качества медицинской помощи в целом (параграф 5.3 диссертации и Приложение 1).

4. Разработаны методические рекомендации по обеспечению качества перевозки туристов в экстремальных погодных условиях. В методических рекомендациях выделены доминантные природные явления как экстремальные применительно к российским условиям:

- метель со снегопадом;
- заледенелые участки дороги, или «зимняя скользкость»;
- пожары;
- гроза, сопровождаемая молниями и громом, проливным дождем;
- ливень с градом и шквалом;
- ураган;
- пыльная буря.

В методических рекомендациях изложен порядок действий водителя транспортного средства, представителя турфирмы и туристов, обеспечивающие безопасность всех участников поездки (параграф 3.3.2 диссертации).

Теоретическая и практическая значимость исследования. Подробное ознакомление с рецензируемой работой позволяет сделать вывод о том, что ее структура логична, все главы и параграфы в целом теоретически значимы и содержат информацию, необходимую для решения поставленных цели и задач. Теоретическая значимость исследования подтверждается научными разработками автора диссертации, изложенными как в подразделе «Научная новизна исследования» Введения, так и в тексте диссертации. Практическая значимость исследования заключается в обеспечении повышения качества социальных услуг населению, предоставляемых с использованием автотранспорта при реализации научных разработок автора.

Апробация результатов исследования выражается в обсуждении и одобрении научных разработок автора на научных и научно-практических конференциях, перечисленных в соответствующем подразделе Введения (стр.

29 - 32). Вот лишь несколько примеров конференций, в которых принимала участие автор диссертации:

- ежегодная научная конференция «Ломоносовские чтения – 2021. Секция экономических наук. Поколение экономических идей» экономического факультета МГУ им. Ломоносова (Москва, 2021 г.);
- международная конференц-сессия «Государственное управление и развитие России: проектирование будущего» Российской академии народного хозяйства и государственной службы (Москва, 2020);
- ежегодная научная конференция «Ломоносовские чтения – 2020. Секция экономических наук. Экономическая повестка 2020-х годов» экономического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова (Москва, 2020 г.);
- международная конференц-сессия «Государственное управление и развитие России: вызовы и возможности» Российской академии народного хозяйства и государственной службы (Москва, 2018);
- международная научно-практическая конференция International scientific and practical conference «Modern scientific potential» (Шеффилд, Великобритания, 2015 г.).

Результаты исследования реализованы в учебном процессе вузов (один пример из трех): в учебнике «Основы Современного управления: теория и практика» под общей ред. д. э. н. проф. А. Т. Алиева, д. э. н. проф. В.Н. Боброва. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2021.

Разработанные материалы диссертации в большинстве своем апробированы, внедрены, использованы в практической деятельности государственных органов управления, регионов, организаций, акционерного общества (данные изложены во Введении, стр. 31-32).

Обоснованность и достоверность результатов исследования подтверждена в соответствующем подразделе Введения (стр. 15-16).

Степень самостоятельности при выполнении исследования. Детальное ознакомление с диссертацией показало высокую степень самостоятельности автора в формировании методических и практических рекомендаций, в разработке теоретических аспектов управления качеством социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта. Формулировки авторского подхода к решению выявленных проблем столь же положительно характеризуют степень самостоятельности автора.

Замечания по диссертации. Никаких спорных предложений, ошибочных подходов к решению проблемных вопросов диссертация не содержит. Вместе с тем, имеются в диссертации некоторые замечания:

1. В пункте 11 подраздела «Научная новизна исследования» Введения (стр.23) диссертации представлена разработанная автором Методика повышения качества социальных услуг населению с использованием автотранспорта путем мониторинга квалификации водителя и технического состояния транспортных средств (ТС) при автоперевозках населения (включая туристов). Учитывая важность указанной Методики, автором диссертации ее рассмотрению, подробному описанию, важности

практического применения с целью повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, посвящен отдельный параграф 4.3. Научная новизна и практическая значимость Методики не вызывает никакого сомнения. Но название Методики, изложенное в параграфе 4.3 (стр. 251) не совпадает с более четким названием в пункте 11 научной новизны (стр. 23). Однако смысл Методики от этого нисколько не меняется, а потому указанная неточность не является принципиальной. Но требуется устное пояснение различий текстов.

2. В тексте подраздела «Апробация результатов исследования» Введения (стр. 29) и (стр. 30) ошибочно дважды указана международная конференция-сессия «Государственное управление и развитие России: глобальные угрозы и структурные изменения» Российской академии народного хозяйства и государственной службы (Москва, 2020 г.).

В целом диссертационная работа Москалевой Натальи Борисовны представляет собой законченное самостоятельное исследование крупной научной проблемы, связанной с повышением качества социальных услуг населению, предоставляемым с использованием автотранспорта, имеющей важное народнохозяйственное значение. Достоинством работы является также доведение теоретических разработок до конкретных практических результатов, их внедрения.

Вывод: Диссертация Москалевой Натальи Борисовны «Развитие системы качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта», является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение задач, имеющих 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».

Член диссертационного совета РАНХиГС,
д.э.н., доцент,
заместитель декана
факультета государственного
управления экономикой ИГСУ РАНХиГС

03.12.2021г.



М.Г. Полозков

119606, г. Москва, проспект Вернадского 84,
Телефон/факс: +7 (499) 956-94-24
Электронная почта: polozkov-mg@ranepa.ru



АДЪЮНКТ
СЕКРЕТАРЬ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СООБЩЕСТВ
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ
ПРЕЗИДЕНТЕ РФ
К.Э.Н. К.К. БОНДАРЕН