

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»**

На правах рукописи



Москалева Наталья Борисовна

**РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АВТОТРАНСПОРТА**

Специальность 08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами: сфера услуг)

АННОТАЦИЯ ДИССЕРТАЦИИ

на соискание учёной степени доктора экономических наук

Научный консультант:

д.э.н., профессор

Храпылина Любовь

Петровна

Москва – 2021

Диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук на тему: «Развитие системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта» 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.

Актуальность темы исследования подтверждается следующими аргументами. 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 РФ значительные трудности при получении социальных услуг испытывают инвалиды, другие маломобильные категории населения (особенно проживающие в отдалённых, труднодоступных сельских населенных пунктах). Данное обстоятельство обусловлено следующим: нехваткой автотранспорта, неприспособленностью автобусов для посадки инвалидов-колясочников (удельный вес автобусов, приспособленных для инвалидов-колясочников составляет всего 11,2%), низким уровнем охвата услугой службы «Социальное такси» для маломобильных инвалидов – 16% в целом по стране.

Подтверждением неблагополучного оказания социальных услуг с применением автотранспорта является низкое качество отечественных автомобильных дорог, особенно регионального и местного значения. 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 в настоящей диссертационной работе видов социальных услуг (трансфер, поездки дальней протяжённости, автобусные экскурсии и др.) – важная задача для автоперевозчиков, туроператоров, турагентов. Отсутствие озабоченности, должного контроля со стороны туроператоров, турагентов за действиями привлекаемых автоперевозчиков, зарубежных и отечественных турфирм в процессе доставки туристов автотранспортом приводит к возникновению происшествий, существенно снижающих качество обслуживания клиентов.

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. 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. Одним из подтверждений актуальности в мобильной медицинской помощи указанной категории населения могут служить данные Росстата о значительном росте убыли населения в сельской местности.

Комплексная оценка качества социальных услуг, предоставляемых отдельным категориям населения с использованием автотранспорта, отсутствует и требует нового методологического обеспечения. Это актуализирует системное исследование, разработку теоретико-

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

Цель и задачи исследования. Целью исследования являлось развитие теоретических основ и разработка методического обеспечения управления повышением качества социальных услуг, с использованием автотранспорта.

Поставленные задачи, решение которых обеспечило достижение цели исследования, следующие:

1. Подтверждение целесообразности содержательного дополнения теории социального государства, связанного с расширением теории в части изложения вопросов генезиса социальных услуг населению.
2. Разработка методологии исследования, заключающейся в определении принципов, подходов в проведении исследовательских функций, выборе научных методов полноценного анализа качества социальных услуг, обеспечивающих получение достоверных результатов. Методология должна также содержать диагностирование и всесторонний анализ факторов, определяющих устойчивое влияние на качество социальных услуг населению, выделение ключевых факторов – с исследованием их индивидуального и совместного проявления, а также ранжированием степени воздействия.
3. Определение видов социальных услуг с использованием автотранспорта, требующих всестороннего исследования и анализ современных проблем, препятствующих развитию и повышению их качества.
4. Формирование и представление к реализации Концепции управления качеством услуги «Социальное такси» для отдельных категорий населения в субъектах Российской Федерации на основе авторского исследования.
5. Разработка метода управления реализацией дорожных проектов на условиях ГЧП, МЧП с привлечением частных инвестиций, обеспечивающих динамичный рост протяжённости дорог межмуниципального, местного

значения и повышающих качество исследуемых социальных услуг. Уточнение показателей оценки реального качества разного типа дорог.

6. Представление и обоснование предложений по: оптимизации алгоритма поиска и выбора автоперевозчика туроператорами (турагентами) по обоснованным критериям; контролю полноценности оказания услуг туристам в процессе перевозки.

7. Разработка методических рекомендаций по повышению качества деятельности, связанной с подготовкой турфирмы, автоперевозчика, туристов к дальней поездке и обслуживанию туристов в процессе дальней перевозки. Подготовка методических рекомендаций по обеспечению качества перевозки туристов в экстремальных погодных условиях.

8. Определение и научное обоснование ключевых индикаторов, позволяющих всесторонне характеризовать уровень качества медицинской помощи населению, предоставляемой с использованием автотранспорта.

9. Разработка и практическая апробация методики 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.

10. Формулирование новых положений для их закрепления в нормативно-правовых актах, по вопросам укомплектования медицинских организаций, станций скорой помощи, мобильно обслуживающих сельское население, квалифицированными медицинскими кадрами, молодыми специалистами, их мотивированию и закреплению.

11. Подготовка и обеспечение внедрения методики повышения качества социальных услуг населению с использованием автотранспорта путём мониторинга уровня квалификации водителей и технического состояния транспортных средств (ТС) при автоперевозках отдельных категорий населения (включая туристов). Выработка научно обоснованных

предложений по внедрению эффективных инструментов формирования компетентностного поведения водителей.

Объектом исследования являются механизм и процессы управления повышением качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта.

Предмет исследования – организационно-экономические отношения, возникающие в процессе управления повышением качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, а также ключевые факторы, постоянно проявляемые при оказании исследуемых услуг населению, анализ и эффективное управление которыми играют фундаментальную роль в решении поставленных задач исследования.

Научная новизна результатов исследования заключается в решении комплекса актуальных проблем, имеющем научное и практическое значение для повышения качества социальных услуг отдельным категориям населения, предоставляемых с использованием автомобильного транспорта. В соответствии с поставленными в исследовании задачами разработаны, 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. 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 к внедрению 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. Предложенный 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 данного 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. Представлены рекомендации по поиску и выбору туроператорами, турагентами автоперевозчика туристов по разработанным в диссертации показателям. Сформирован 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. 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, 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 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. Сформулированы и предложены к внедрению в нормативно-правовых актах методические рекомендации по укомплектованию медицинских организаций, станций скорой помощи, обслуживающих сельское население с применением автотранспорта, мобильных медицинских комплексов квалифицированными медицинскими кадрами, молодыми специалистами, их мотивированию и закреплению. Они заключаются в реализации комплекса мер по ликвидации дефицита и закреплению медицинского персонала в отдалённых, труднодоступных сельских населённых пунктах, к их числу относятся: усовершенствование системы целевого приёма и обучения в медицинских вузах, в медицинских колледжах по контрактам между работодателем и будущим медицинским специалистом; 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.

11. Разработана Методика повышения качества социальных услуг населению с использованием автотранспорта путём мониторинга квалификации водителя и технического состояния транспортных средств (ТС) при автоперевозках населения (включая туристов). Она предусматривает контроль поведения водителей за рулём ТС и технического состояния ТС не только автоперевозчиком, но и потребителем его услуг (например, туроператором, страховой компанией). Автоперевозчик осуществляет проверки регулярно, а представитель потребителя социальной услуги по автоперевозке проводит выборочные контрольные действия. В результате их контрольных действий, изложенных в методике, повышается качество автоперевозки, снижается вероятность попадания в ДТП с негативными последствиями.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности.

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). Каждая из 6 глав диссертации соответствует следующим пунктам паспорта специальности: 1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка, 1.6.115. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг, 1.6.116. Механизм повышения эффективности и качества услуг, 1.6.118. Формирование и развитие отраслевых, региональных и общенациональных рынков услуг.

Апробация результатов исследования. Ряд положений, выводов исследования представлялись, обсуждались, одобрялись на 16 международных научных и научно-практических конференциях.

Разработанные материалы диссертации апробированы, внедрены, использованы в практической деятельности государственных органов управления, регионов, организаций, в том числе: результаты исследования использованы при подготовке государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020 годы Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации; ФГБУ «Детский медицинский центр» Управления делами Президента Российской Федерации; Министерством здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области; Муниципальным унитарным предприятием города Сочи «Дирекция по финансированию работ по внедрению, строительству и эксплуатации технических средств регулирования дорожного движения»; ГУП Краснодарского края «Дагомысское ДРСУ»; туроператором АО «ВИПСЕРВИС».

Результаты исследования реализованы в учебном процессе вузов: в учебном пособии «Актуальные проблемы развития туристской индустрии: учебное пособие» / коллектив авторов под ред. А.Д. Чудновского. – М.: КНОРУС. 2020; в учебнике «Основы современного управления: теория и

практика» под общей ред. д.э.н., проф. А.Т. Алиева, д.э.н., проф. В.Н. Боробова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2021 и др.

Перечень публикаций автора.

По теме диссертации опубликовано 41 научная работа (общий объём – 102,78 п.л., авторский объём – 59,84 п.л.), в том числе: 2 монографии общим объёмом 35 п.л.; 17 научных статей, опубликованных в научных изданиях, входящих в официальный список ВАК; 6 научных статей, опубликованных в изданиях, входящих в международные базы цитирования SCOPUS, Web of Science, в перечне изданий, утверждённом Учёным советом Академии РАНХиГС; 12 научных работ, опубликованных по результатам научных конференций; 4 научные работы в иных изданиях.

Структура диссертации содержит: введение, 6 глав, заключение, список литературы (включает 302 наименования), приложения, 31 таблица и 17 рисунков.