

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

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

ОТЗЫВ

Председателя 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»

Тема диссертационного исследования Н. Б. Москалевой является весьма *актуальной*, что подтверждено рядом веских аргументов, изложенных в диссертации. Одним из самых значимых аргументов следует выделить — невысокое качество социальных услуг, предоставляемых населению с использованием автотранспорта и подвергнутых всестороннему исследованию. Именно по таким социальным услугам выполнен анализ причин сложившегося положения, отличающийся системностью и глубиной познания.

Степень разработанности научной проблемы подробно изложена в соответствующем подразделе «Введение» диссертации. В частности, подробно изложен процесс генезиса теории социального государства, неотъемлемой частью которого являются социальные услуги населению в разной степени проявляемые в зависимости от этапа развития. Также раскрыта степень внимания, которое уделяется нерешенным вопросам по обеспечению качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта, отечественными и зарубежными учеными. При этом подчеркнута недостаточность внимания некоторых госорганов и авторов научной литературы к анализу причин имеющихся недостатков в предоставлении социальных услуг населению, исследуемых в диссертации.

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

Предмет исследования – организационные и экономические отношения, возникающие в процессе управления повышением качества социальных услуг, исследуемых в диссертации, а также главные факторы, постоянно влияющие на качество предоставляемых социальных услуг, анализ и эффективное управление которыми играют важную роль в решении поставленных задач исследования.

Теоретическая и методологическая основа исследования представлена в диссертации научными трудами российских и зарубежных авторов, содержащих анализ вопросов управления качеством социальных услуг населению, являющихся объектом исследования, а также общенаучными и разработанными автором диссертации принципами, методами, концепцией. В методологической базе целесообразно выделить использованные наиболее часто метод предварительного анализа, апостериорный анализ на основе имеющихся данных, опыта; метод системного анализа процессов и проблем; систему KPI (Key performance indicators) – ключевых индикаторов деятельности); факторный анализ и Парето-анализ, а также разработанные автором концепция, методики и методы (подробно представлены в параграфе 1.2 диссертации стр. 65 – 74 и в тексте глав)

Научная новизна результатов исследования подтверждается новыми научными результатами, к которым следует отнести следующие:

1. Научно подтверждена целесообразность генезиса теории социального государства, неотъемлемой частью которого являются социальные услуги, в том числе и предоставляемые с использованием автомобильного транспорта. Раскрыта роль транспортного сектора в формировании современной модели социального государства и в росте доступности социальных услуг населению (параграф 1.1 диссертации стр. 40 – 65)

2. Определены виды социальных услуг населению с использованием автомобильного транспорта, имеющие невысокий уровень качества в течение продолжительного периода времени по неисследованным причинам, а потому включенными авторами диссертации в перечень услуг, подлежащим всестороннему анализу с целью выявления факторов негативного воздействия на качество услуг (параграф 1.1 главы 1, стр. 55). В состав такого рода услуг включены:

- Перевозки населения автомобильным транспортом.

- Услуга службы «Социальное такси», предоставляемая инвалидам и другим маломобильным категориям населения.

- Перевозки туристов автомобильным транспортом (трансфер, экскурсия с использованием автобусов и микроавтобусов, дальние перевозки туристов).

- Организация оказания медицинской помощи с использованием автотранспорта для населения, проживающего в отдаленных, труднодоступных, малочисленных сельских поселениях и/или работающего, совершающего кратковременный отдых в отдаленных, труднодоступных местах, а также эвакуация граждан, пострадавших в дорожно-транспортных происшествиях на труднодоступных, безлюдных участках автомобильных дорог.

- Мобильные медицинские комплексы в населенных пунктах с численностью жителей менее 100 человек.

3. Установлена закономерность устойчиво вариационного протекания процессов внедрения и развития службы «Социальное такси» в результате системного анализа качества услуги, впервые выполненного в целом по стране с использованием сформированных автором показателей качества. Анализ проводился на основе анкетирования соответствующих министерств и обобщения данных, которые были использованы для исследования положения дел по данной услуге в субъектах РФ. На основе проведенного исследования разработана Концепция развития механизма управления качеством услуги «Социальное такси» для льготной категории граждан в субъектах Российской Федерации до 2030 года, реализация которой позволит обеспечить динамичный рост численности получателей услуги с нынешних 16% средних по стране до полного охвата крайне нуждающихся в данной услуге (глава 2 диссертации стр. 140 – 159).

4. Сформирован и научно обоснован обязательный минимум ключевых индикаторов качества медицинской помощи, позволяющих всесторонне характеризовать уровень качества медицинской помощи: доступность, своевременность, полноценность, результативность, удовлетворенность населения (параграф 5.2 (стр. 285 – 303) диссертации).

5. Разработана, 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 отдаленных труднодоступных местах», предназначенная для экспертной оценки ключевых индикаторов качества медицинской помощи и

фактического уровня качества в целом (параграф 5.3 диссертации (стр. 338 – 362) и Приложение 1).

6. Для туроператоров, турагентов подготовлен научный метод оптимизации алгоритма поиска и выбора автоперевозчика туристов по разработанным в диссертации показателям (параграф 3.1 стр. 166 – 169 диссертации). Также разработаны методические рекомендации по повышению качества подготовки турфирмы, автоперевозчиков, туристов к дальней поездке, качества обслуживания туристов в процессе дальней перевозки и методические рекомендации по обеспечению качества перевозки туристов в экстремальных погодных условиях. (параграф 3.3 диссертации).

Теоретическое значение диссертационного исследования заключается в том, что содержания, выводы и рекомендации вносят вклад в развитие системы повышения качества социальных услуг, предоставляемых с использованием автотранспорта.

Большинство научных разработок автора диссертации имеют *практическую значимость*. Примеры использования научных разработок в практической деятельности приведены во Введении (стр. 27 – 28).

Соответствие диссертации Паспорту научной специальности. Диссертационное исследование соответствует Паспорту научной специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг). Пункты Паспорта научной специальности с привязкой к конкретным параграфам диссертации перечислены в соответствующем подразделе Введения (стр. 28 – 29).

Апробация и реализация результатов исследования. Ряд теоретических и практических результатов диссертационного исследования представлялись, обсуждались и одобрялись на научных, научно-практических конференциях:

- на ежегодной научной конференции «Ломоносовские чтения-2021. Секция экономических наук. Поколения экономических идей» экономического факультета МГУ имени М. В. Ломоносова (Москва, 2021 г.);
- на международной конференции-сессии «Государственное управление и развитие России: глобальные угрозы и структурные изменения» Российской академии народного хозяйства и государственной службы (Москва, 2020 г.);
- на международной научно-практической конференции International scientific and practical conference «Modern scientific potential» (Шеффилд, Великобритания, 2015 г.);

- на 4-й Международный научно-практической конференции Института управления, экономики и финансов Казанского федерального университета, проводимой совместно с экономическим факультетом МГУ имени М. В. Ломоносова (Москва – Казань, 11 ноября 2020 г.) и на других конференциях.

Значительная часть разработанных материалов диссертации прошла практическую проверку, внедрена, использована в деятельности государственных органов управления, регионов, предприятий с оформлением актов внедрения. Так, Министерством труда и социальной защиты РФ 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 с использованием автотранспорта для населения, проживающего и/или работающего в отдаленных труднодоступных местах» применяется для определения социально-экономических достижений в результате реализации подпрограммы 3 указанной программы. Результаты исследования, включая вышеуказанную методику, внедрены в практическую деятельность ФГБУ «Детский медицинский центр» Управления делами Президента Российской Федерации. Научный метод оптимизации алгоритма поиска и выбора автоперевозчика туристов внедрен туроператором АО «Випсервис». Проверены, внедрены и другие научные разработки (полный перечень указан в разделе «Введение» диссертации, подраздел «Апробация результатов исследования» стр. 29 – 32).

Степень обоснованности и достоверности положений, выводов и рекомендаций диссертации. Обоснованность заключается в неизученности ряда проблем в сфере исследованных социальных услуг. Например, в диссертации выполнен системный анализ состояния развития и качества предоставления услуги службы «Социальное такси» - впервые в масштабе всей страны, а не отдельно взятого субъекта РФ. Обособленность подтверждается также систематизацией и анализом отечественного и зарубежного опыта предоставления исследованных социальных услуг с использованием автотранспорта.

Достоверность результатов исследования подтверждается использованием проверенных данных по фактическому состоянию уровня качества анализируемых социальных услуг. Достоверность результатов исследования также подтверждается верификацией и последующим внедрением в масштабе организации разработок, приведенных в подразделе «Апробация результатов исследования» Введение (с. 29 – 32).

Степень самостоятельности при выполнении диссертации, в том числе в формулировках авторского подхода. Содержание диссертации, характер

изложения подчеркивают высокую степень самостоятельности в разработке теоретических положений, в анализе отечественного и зарубежного опыта в сфере исследованных социальных услуг с использованием автотранспорта и в формировании методологических и практических рекомендаций. Формулировки автора диссертации по выполненным научно-практическим разработкам, выявленным проблемам и предложениям по их решению также положительно характеризуют степень самостоятельности автора.

Ошибки, неточности по отдельным пунктам и в целом по представленной работе. Все замечания, высказанные участниками факультетского заседания экспертной группы по рассмотрению диссертации в декабре 2020 года, и тогда же изложенные письменно в отзывах рецензентов в диссертации полностью устранены. В тексте диссертации также полностью устранены замечания, содержащиеся в заключении эксперта, выполненном в октябре 2021 года. Тем не менее, в диссертации обнаружены ошибки, неточности, недочеты, никак не снижающие научную и практическую значимость выполнения автором диссертационной работы:

1. Не было бы излишним упомянуть в главе 5 диссертации ведомственную целевую программу «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации» на 2021 - 2025 годы, утвержденную приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24 декабря 2020 г. №1365. В указанной Программе предусмотрен ряд мероприятий, в числе которых обозначено обеспечение транспортной доступности медицинских организаций для всех групп населения, в том числе инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями здоровья. В то же время, упоминание названной Программы в диссертации не является обязательным, очень необходимым, учитывая что рост числа мобильных медицинских комплексов для оказания первичной медико-санитарной помощи жителям сельских населенных пунктов численностью до 100 человек заложен в рассмотренном в диссертации национальном проекте «Здравоохранение» (паспорт проекта утвержден Президентом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 г. №16).

2. В главе 4, с. 219 - неправильная ссылка на литературные источники [145, с. 11], [142, с. 51] о 80 - 90 % ДТП из-за нарушений водителями Правил дорожного движения. Следует записать правильный источник в списке литературы – [33, с. 2575].

3. В параграфе 1.1 диссертации, стр. 66, в двух местах социальные услуги ошибочно названы услугами социальной направленности.

Вывод: 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».

Председатель диссертационного совета РАНХиГС
доктор экономических наук, профессор,
директор Центра подготовки управленческих
кадров факультета управления в медицине
и здравоохранении Института отраслевого менеджмента
ФГБОУ ВО «Российская академия
народного хозяйства и
государственной службы
при Президенте Российской Федерации»



Л.А. Габуева

01.12.2021.

ЗАВЕРЯЮ
УЧЕНЫЙ СЕКРЕТАРЬ
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАРОДНОГО
ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ

Почтовый адрес: 119571, г. Москва, проспект Вернадского, 82.
Телефон/факс: +7 (985) 784-40-78
Электронная почта: gabueva@ranepa.ru

