

## ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора экономических наук, профессора Киселева Сергея Владимировича на диссертацию Александрова Максима Михайловича «Стратегическое развитие МФЦ в условиях цифровизации», представленную на соискание учёной степени кандидата экономических наук по специальности: 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

**Актуальность темы исследования.** В процессе развития современной экономической системы особое значение приобретают механизмы создания и развития адаптивных систем предоставления государственных услуг, в том числе с использованием потенциала МФЦ, деятельность которых связана с необходимостью решения целого спектра проблем взаимодействия с внешней средой. Так, практика реализации государственных услуг на основе межведомственного взаимодействия, перевода ряда услуг в электронную форму и использования электронной квалифицированной подписи продемонстрировала, что на преодоление технологических сложностей (интеграция ведомственных баз данных в единую систему, разработка технических регламентов и прочих) и системных барьеров в органах власти (согласование и устранение излишних требований, внесение изменений в отдельные законодательные акты) уходят значительные временные и материальные затраты. Следует отметить, что формирование сети МФЦ сопряжено также с проблемами кадрового обеспечения специалистами, прошедшими обучение и сертификацию в соответствующих ведомственных структурах для обеспечения регламентов предоставления государственных услуг.

По мнению соискателя, весьма важен выбор оптимального управленческого подхода по оптимизации усилий в области налаживания взаимовыгодного сотрудничества и достижения общих целей при реализации государственных услуг в условиях взаимодействия МФЦ и основных целевых аудиторий, на что, в том числе, и направлен научно-понятийный аппарат, формируемый автором в рамках диссертационного исследования. Автор диссертационного исследования приходит к обоснованному выводу относительно затруднений в оценке, связанных с отсутствием критериев и

четкого универсального механизма, действие которого направлено на обеспечение эффективности стратегического развития МФЦ в условиях цифровизации российской экономики.

В настоящее время требуется актуализация правовых норм и их унификация с тем, чтобы достигаемые в ходе реализации цели по повышению эффективности деятельности МФЦ в условиях цифровизации согласовывались с социально-экономическими приоритетами территориального планирования и устойчивого регионального развития субъектов РФ. При этом не теряет своей актуальности фактор повышения качества услуг, предоставляемых МФЦ, учет которого, по мнению соискателя, становится первостепенной задачей при совершенствовании уже существующей сети МФЦ в условиях внедрения новых цифровых технологий. Решению данной цели должны способствовать формируемые автором методические подходы к повышению эффективности управления ресурсным потенциалом МФЦ на региональном уровне.

**Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций,** изложенных в тексте диссертационной работы Александрова М.М., полностью соответствует цели, определенной в научном исследовании и состоящей в разработке теоретических положений, методических подходов и практических рекомендаций, направленных на обеспечение устойчивого стратегического развития сети МФЦ Санкт-Петербурга за счет повышения эффективности управления, внедрения цифровых технологий, оптимизации деятельности в контексте необходимости достижения роста уровня доступности, качества обслуживания и комфортности оказания услуг населению и предпринимательскому сектору.

Данная цель реализована Александровым М.М. по таким основным направлениям как:

-исследование теоретических основ деятельности МФЦ в условиях устойчивого развития сервисной экономики, в том числе посредством проведения сравнительной характеристики группы факторов, определяющих стратегическое развитие МФЦ в России;

-определение содержания понятия и состава основных элементов ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях

цифровизации в контексте необходимости решения ключевых проблем развития рынка государственных услуг в России;

-разработка методики формирования оптимальной схемы размещения МФЦ в Санкт-Петербурге, что позволило бы повысить доступность, качество и уровень обслуживания населения и предпринимательского сектора в городе;

-формирование алгоритма расчета индекса комфортности МФЦ Санкт-Петербурга, внедрение которого бы способствовало повышению качества и уровня обслуживания населения города;

-обоснование стратегических направлений по оптимизации деятельности МФЦ Санкт-Петербурга при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также дополнительных услуг и сервисов в условиях цифровизации.

При решении данных задач автором использованы результаты научных исследований, обобщен собственный практический опыт деятельности в сфере оказания государственных услуг на базе МФЦ, изучения особенностей спроса и предложения на рынке государственных услуг, повышения их качества и доступности для населения и представителей бизнеса в условиях нестабильной экономической конъюнктуры и роста кризисных явлений. Они изложены в 14 научных публикациях по теме диссертации, часть из которых размещена в журналах, входящих в перечень рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук. Кроме того, в диссертации проанализированы - нормативно-правовая база регулирования деятельности МФЦ на федеральном и региональном уровне, ряд государственных программ, связанных с цифровизацией сектора государственных услуг, документы внутреннего характера в условиях Санкт-Петербургского ГКУ «МФЦ».

По мнению официального оппонента, автором в диссертации своевременно и системно выявлены проблемы, сдерживающие развитие МФЦ на федеральном и региональном уровнях. Для их преодоления предложены новые подходы к повышению эффективности управления региональной сетью МФЦ на основе диверсификации предоставляемых услуг для населения и предпринимателей, использования современных управленческих механизмов и

усиления роли МФЦ в решении социально-значимых задач пространственного развития субъектов РФ. Своевременное выявление и анализ структурных проблем МФЦ, в свою очередь, создаст дополнительный импульс к решению и региональных проблем, которые находятся в тесной взаимосвязи друг с другом в условиях современной рыночной экономики.

**Научная новизна результатов диссертационного исследования** нашла свое выражение в ряде подходов к анализу темы, среди которых особо отметим:

-Наглядно доказано, что использование новых цифровых технологий при активном подключении государства, поддержка со стороны которого в настоящее время не имеет четкой регламентаций в рамках нормативно-правового поля в условиях цифровизации, окажет решающее влияние на уровень качества оказываемых услуг, позволит повысить уровень комфортности пребывания на объектах, а также создаст дополнительные стимулы для посещения МФЦ в условиях городских территорий.

В этой связи предметной областью совершенствования деятельности МФЦ в условиях цифровизации должен стать эффективный контроль за осуществлением бюджетных инвестиций в процессе реализации программ государственно-частного партнерства, внедрением цифровых технологий, интеграционным взаимодействием и партнерскими отношениями МФЦ, а также использование принципов процессного подхода для развития ресурсного обеспечения стратегического развития МФЦ в нашей стране, что и находит свое отражение в соответствующих трудах автора,

-Принимая во внимание авторскую позицию можно прийти к выводу, что в настоящее время трансформация сети МФЦ в рассматриваемом субъекте РФ – Санкт-Петербурге связана с территориально-пространственным развитием, которое предполагает как поддержку и оптимизацию уже существующих МФЦ в районах городах, так и появление новых МФЦ в случаях необходимости для более равномерного распределения числа клиентов и посетителей из числа физических и юридических лиц, а также в условиях роста численности населения за счет введения в строй новых жилых многоквартирных домов. Таким образом, стратегическое развитие сети МФЦ должно в обязательном

порядке учитывать региональную специфику и решение демографических проблем в конкретном субъекте РФ,

- В своей работе соискателем делается утверждение относительно того, что для определения целевых ориентиров развития сети МФЦ в рамках повышения качества обслуживания, в том числе на основе использования возможностей цифровых технологий в стратегической перспективе, необходимо проводить исследование потребительских предпочтений и мнений относительно качества обслуживания клиентов в МФЦ Санкт-Петербурга в виде опроса клиентов. В связи с этим стратегическое развитие МФЦ следует рассматривать с позиции не только исключительно интересов органов территориального управления, но и в контексте теории клиентоцентричности, что позволит обеспечить определенную экономическую устойчивость рассматриваемого субъекта рынка государственных услуг в РФ в долгосрочной перспективе.

**Практическая значимость диссертационной работы** определяется возможностью применения конкретных предложений и рекомендаций, полученных в процессе исследования при обосновании направлений развития региональных сетей МФЦ в России. Ряд материалов может быть востребован при совершенствовании существующих и разработке нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность МФЦ в условиях цифровизации рынка государственных услуг в РФ. Содержание диссертации может быть использовано для чтения учебных курсов и дисциплин по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Экономика».

Научная обоснованность полученных результатов, их практическая значимость не вызывает сомнения, расчеты и статистическая информация оппонентом проверены и соответствуют действительности. В целом содержание работы соответствует ее структуре, избранной автором теме.

Наряду с этим в диссертации, по мнению официального оппонента, имеются определенные **недостатки**:

-Большое внимание в диссертационном исследовании уделяется вопросам прогнозирования развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в современных экономических условиях, в том числе проведению прогнозной оценки распределения обращений по способам подачи в МФЦ Санкт-Петербурга в среднесрочной перспективе. В связи с этим возникает вопрос о том, какие факторы будут оказывать влияние на распределение обращений по способам подачи в МФЦ Санкт-Петербурга в долгосрочном периоде? Помогут ли предлагаемые автором управленческие мероприятия по совершенствованию комплекса услуг МФЦ исправить текущее положение дел в данной сфере?

-В рамках выполнения диссертационной работы автором было проведено исследование потребительских предпочтений и мнений относительно качества обслуживания клиентов в МФЦ Санкт-Петербурга в виде опроса клиентов-получателей государственных услуг, что позволило повысить верифицируемость полученных результатов. Вместе с тем, хотелось бы услышать авторскую позицию относительно того, должно ли данное исследование носить регулярный характер и учитывать не только мнение различных категорий населения, но и представителей предпринимательского сектора,

-На странице 39 (рисунок 1.3) диссертации автор приводит возможные стратегии развития МФЦ в условиях цифровизации. Каковы особенности и коренные отличия стратегии гармонизации и поиска общих форматов взаимодействия с существующими субъектами рынка государственных услуг, для чего предназначена данная стратегия и какие ресурсные ограничения создают дополнительные барьеры для ее реализации в современных российских экономических условиях?

-На странице 64 диссертации, в рамках характеристики целей и ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях цифровизации, автором упомянуто, в качестве одного из элементов, увеличение фонда рабочего времени одного окна и совершенствование обеспеченности окнами подачи заявлений на оказание государственных услуг. Какие количественные критерии могут быть использованы для характеристики

фонда рабочего времени одного окна и уровня обеспеченности окнами подачи заявлений на оказание государственных услуг на базе МФЦ?

-На стр. 120, рисунок 3.5 автор в качестве важного направления стратегического развития сети МФЦ Санкт-Петербурга указывает формирование имиджа МФЦ в цифровой среде. Каким образом и с помощью каких экономических инструментов возможно добиться заявленной цели в условиях Санкт-Петербурга?

Однако отмеченные недостатки существенно не снижают уровень работы, а уровень проведенного диссертационного исследования позволяет сделать вывод, что научный труд Александрова М.М. является окончательно завершенным.

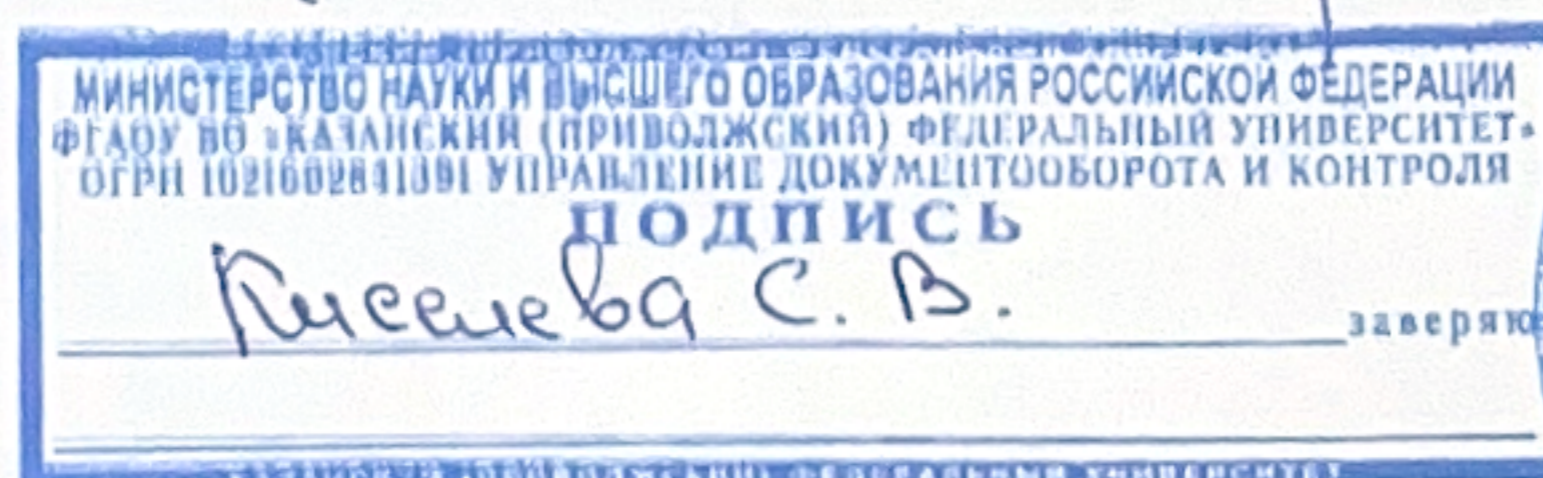
Автореферат и опубликованные работы в полной мере отражают содержание, основные выводы и результаты диссертации.

**Соответствие диссертации требованиям Положения о присуждении ученых степеней.**

В целом, диссертация Александрова М.М. на тему «Стратегическое развитие МФЦ в условиях цифровизации» полностью соответствует требованиям, установленным Положением о присуждении ученых степеней, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор – Александров Максим Михайлович, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Профессор кафедры экономической теории и эконометрики  
Института управления, экономики и финансов  
ФГАОУ ВО «Казанский федеральный университет»,  
доктор экономических наук (08.00.05),  
профессор

Киселев Сергей Владимирович  
28 октября 2024 г.



**ВЕДУЩИЙ  
СПЕЦИАЛИСТ  
ПО ПЕРСОНАЛУ**

**И.А. Клинтакова**

