

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора экономических наук, профессора Заборовской Ольги Витальевны на диссертационную работу 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)

1. Актуальность темы диссертационного исследования

Ключевой целью социально-экономического развития нашей страны является достижение высокого качества жизни населения, составным элементом которого является обеспечение получения государственных услуг с учётом разнообразных потребностей всех категорий населения вне зависимости от региона проживания с минимизацией бюрократических процессов. Особенности формирования и развития государственного сектора сферы услуг в современных условиях являются формирование интегрированных комплексов предоставления услуг по принципу «единого окна», развитие цифровых технологий, облегчающих доступ потребителей к услугам высокого качества, совершенствование регламентов предоставления услуг. В связи с этим создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ способствует совершенствованию системы государственного управления и предоставления государственных услуг и выступает одной из приоритетных задач. В настоящее время уже накоплен опыт деятельности таких центров. Практика показала, что существование МФЦ способствует повышению качества обслуживания населения на рынке государственных услуг – создает условия для снижения очередей, сокращения сроков предоставления услуг и, в конечном итоге, влияет на повышение уровня удовлетворенности граждан работой органов государственной власти.

Однако российские МФЦ испытывают влияние ряда негативных явлений и системных проблем, которые ограничивают потенциал роста в данном сегменте сферы услуг. Преодоление сложившейся ситуации сопряжено с формированием современных управленческих подходов со стороны органов государственной власти регионального уровня, новых механизмов государственного регулирования и рыночной саморегуляции МФЦ, усилением системы обеспечения комплексной безопасности всех

стадий экономической деятельности данных организаций с учетом дифференцированных моделей для различных групп потребителей.

В условиях экономической нестабильности и значительного негативного влияния санкций недружественных стран, направленных на разрушение российской экономики, ключевое значение для обеспечения устойчивости процесса предоставления государственных услуг на базе МФЦ имеет четко сформированная и обоснованная политика по диверсификации данного процесса с учетом необходимости внедрения цифровых технологий. Развитие представленных положений требует проведения отдельных исследований применения принципов и методов экономики сферы услуг при совершенствовании управления МФЦ и проведением контрольных мероприятий в целях повышения социально-экономической эффективности и оптимизации бюджетных расходов, а также для сохранения пропорций между государственным стимулированием развития МФЦ и изменением структуры рынка государственных услуг в условиях цифровых преобразований.

Поскольку эти и другие актуальные позиции нашли отражение в работе, следует признать, что диссертационное исследование Александрова М.М. востребовано как с научно-теоретических, так и с практических позиций.

2. Степень достоверности и обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Логика диссертации базируется на последовательном переходе от общенаучного анализа концептуальных положений процесса оказания государственных услуг на базе МФЦ к формированию авторского подхода к оценке перспективных организационно-экономических механизмов повышения эффективности российской системы МФЦ в условиях цифровизации. Диссертация характеризуется четкой логикой построения, в которой последовательно разрабатываются основные вопросы изучаемой научной проблемы в контексте заявленной цели и задач диссертации.

Степень обоснованности выдвинутых Александровым М.М. научных положений, выводов и рекомендаций вытекает из объема изученных и проанализированных работ отечественных и зарубежных ученых, посвященных исследованию современных тенденций в сфере оказания и повышения качества государственных услуг.

Сформулированные в диссертационной работе научные положения, выводы и рекомендации являются обоснованными, что подтверждается следующим:

- ориентацией на принцип научной преемственности, поскольку представленные в диссертации авторские теоретические и практические разработки основываются на исследованиях российских и зарубежных ученых в области общей теории экономики сферы услуг, оценки ресурсных ограничений и стратегического управления на рынке государственных услуг;

- использованием аналитических разработок, посвященных актуальным вопросам формирования рынка государственных услуг и определения роли МФЦ в интенсификации взаимодействия государства, бизнеса и населения, в том числе информационных данных статистических наблюдений Санкт-Петербургского ГКУ «МФЦ», Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации, Управления Федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области, а также результатов исследования, проведенного диссертантом;

- критической оценкой накопленного практического опыта функционирования МФЦ и выявлением ключевых проблем, требующих научно обоснованных решений;

- корректным использованием в работе методологии исследования, объединяющей общенаучные и специальные методы, включая системный анализ, экономический, логический и сравнительный анализ, методы экономического прогнозирования и ряд других;

- публикацией основных выводов и научных результатов. По теме диссертации опубликовано 14 научных статей, из которых 4 - в рецензируемых журналах, рекомендованных ВАК при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации.

Сформированная в результате систематизации и анализа работ отечественных и зарубежных ученых позиция автора по проблемам перспективных направлений развития МФЦ в условиях диверсификации оказания услуг и расширения практики использования цифровых технологий не вступает в противоречие с общепринятыми теоретическими концепциями экономики сферы услуг и существенно дополняет их.

3. Научная новизна результатов диссертационного исследования, полученных лично соискателем

Анализ новизны выносимых на защиту положений диссертации, представленных в диссертационной работе выводов показывает, что они обладают высокой степенью самостоятельности и содержат существенные элементы приращения научного знания. Основные результаты исследования,

содержащие научную новизну и определяющие личный вклад соискателя, представлены следующими положениями:

-выделены и обоснованы отдельные этапы эволюционного развития МФЦ в России, в том числе: создание пилотных проектов МФЦ, диверсификация основной деятельности МФЦ на базе сформированных корпоративных ценностей, внедрение цифровых технологий как приоритетное направление стратегического развития МФЦ и ряд других, в контексте тех социально-экономических преобразований, которые соответствовали тому или иному этапу развития российской экономической системы (с. 12-19), что позволило автору выявить и сформулировать содержание комплекса корпоративных ценностей современной системы МФЦ с учётом факторов, оказывающих воздействие на трансформацию деятельности таких центров как в ретроспективе, так и в стратегической перспективе (с. 19-24);

- систематизированы основные элементы ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях цифровизации и основные цели, связанные с его трансформацией в долгосрочной перспективе, при этом сделана попытка объединить как материальные, так и нематериальные ресурсы, а также количественно оценить ряд параметров, что особенно важно для экономического обоснования процессов развития данного специфического вида услуг (рис. 2.4. с.64-78);

- выполнено прогнозирование количественных изменений потребностей в материальном обеспечении деятельности МФЦ исходя из прогнозов роста численности обращений в разрезе административных районов Санкт-Петербурга, что позволяет планировать ресурсное обеспечение оказания услуг в рамках центров (с. 79-90);

-предложено решение задачи оптимизации топологии сети МФЦ за счет формирования оптимальной схемы расположения МФЦ в Санкт-Петербурге, при которой достигается минимальное значение совокупных затрат на содержание всей сети МФЦ с учетом предъявляемых требований к каждому отдельному МФЦ (стр.93-96). Полученный результат использован автором для разработки методических рекомендаций по моделированию оптимальной схемы размещения сети МФЦ, в том числе для оценки экономической целесообразности схемы расположения типов сети МФЦ на основе предложенной авторской модели (стр.101-103);

-на основе выполненного исследования обоснованы направления стратегического развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в период с 2024 по 2027 гг., а также определены ключевые мероприятия и организационно-

экономические действия для реализации заявленных направлений стратегического развития МФЦ (стр.119-135). В частности, автором сформирован комплекс организационно-экономических мероприятий в рамках направления стратегического развития МФЦ «Совершенствование и оптимизация технологических процессов оказания услуг и сервисов» в контексте их практической реализации по годам предлагаемой Стратегии (стр.126-128).

Приведенные в диссертации результаты исследования развивают теоретические и практические положения, сформулированные в трудах отечественных и зарубежных ученых по вопросам совершенствования рынка государственных услуг в РФ, организации деятельности функциональных подразделений МФЦ, отвечающих за достижение необходимых значений показателей уровня комфортности и доступности услуг для различных групп потребителей, развития цифровых технологий в обеспечении деятельности МФЦ на уровне отдельных субъектов РФ, что подтверждает личный вклад соискателя в развитие экономической науки.

4. Теоретическая и практическая значимость результатов диссертационного исследования

Экспертный анализ материалов диссертации позволяет сделать вывод о том, что работа Александра М.М. способствует развитию современной теории экономики сферы услуг. Полученные соискателем результаты исследования направлены на решение комплексной научной задачи по исследованию теоретических основ, разработке научно-практических подходов и методических рекомендаций по формированию и долгосрочному развитию системы предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в России, учитывающей цифровую трансформацию данных организаций и необходимость повышения эффективности их взаимодействия с региональными органами власти, потребителями услуг и другими контактными аудиториями, а также ограниченность бюджетных ресурсов.

Теоретическая значимость исследования состоит в развитии теоретических положений и методических подходов по совершенствованию формирования и развития системы комплексных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в современных условиях, развитии организационно-методологических и методических аспектов повышения качества обслуживания и уровня доступности МФЦ для различных категорий получателей услуг.

Практическая значимость результатов исследований диссертационной работы заключается в формировании инструментария для разработки адаптационных механизмов по модернизации процесса предоставления услуг в МФЦ на основании соглашений о взаимодействии с органами федеральной, исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления. В частности, теоретические и практические результаты могут применяться специалистами в области развития и совершенствования ресурсного обеспечения МФЦ, органами государственного и регионального управления, при разработке стратегий пространственного и цифрового развития региональных сетей МФЦ, а также в рамках учебного процесса по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Экономика», «Менеджмент», «Сервис».

5. Дискуссионные вопросы и замечания по диссертационной работе

Положительно оценивая результаты диссертационного исследования Александра М.М. следует отметить некоторые замечания и дискуссионные вопросы:

1) В первой главе диссертации автор проводит подробный анализ теоретических положений и подходов к определению роли и трансформации деятельности МФЦ в российских экономических условиях. Однако в дальнейшем исследовании автор в большей степени рассматривает практические аспекты внедрения цифровых технологий как приоритетное направление стратегического развития МФЦ. Полагаю, что автору следовало бы более детально рассмотреть также прогнозирование перспективных направлений взаимодействия систем ИИ и МФЦ, которое упоминается в диссертационном исследовании в качестве следующего этапа парадигмы эволюционного развития МФЦ в России (рисунок 1.1, стр. 13).

2) Несомненный интерес представляет разработанная автором методика формирования оптимальной схемы размещения МФЦ в Санкт-Петербурге (стр. 91-103), заметная роль в котором отведена вопросам организации транспортной доступности МФЦ в городе. Тем не менее, следует уточнить потенциал и устойчивость предлагаемой схемы размещения МФЦ в Санкт-Петербурге с точки зрения таких факторов как: изменение потребительских предпочтений среди различных категорий населения; учет интересов предпринимательского сектора; появление новых цифровых технологий на рынке государственных услуг.

3) При разработке Стратегии развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в период с 2024 по 2027, на наш взгляд, целесообразно было бы сформировать и апробировать многоуровневую систему оценки эффективности реализации предложенных мероприятий с точки зрения достижения как отдельных социальных эффектов, так и повышения эффективности деятельности самой сети МФЦ в Санкт-Петербурге с учётом объема бюджетных расходов.

4) По итогам анализа диссертационного исследования возникает вопрос о том, насколько организационная культура российских МФЦ и методы ее развития отличаются от уже используемых методов и экономико-управленческих механизмов совершенствования организационной культуры сервисных организаций в России.

5) На с.105 автор указывает, что им было проведено исследование «потребительских предпочтений и мнений относительно качества обслуживания клиентов в МФЦ Санкт-Петербурга в виде опроса клиентов-получателей государственных услуг», однако на той же странице он отмечает, что в выборку вошли «694 человека – посетители МФЦ и 766 человек – работники МФЦ». Необходимо пояснить, какова была цель объединения в одном опросе и получателей услуг, и тех, кто непосредственно их оказывает. Возможно, более наглядно с точки зрения полученных результатов бы разделить эти опросы и выводы по ним, тем более, что далее они используются для разработки набора характеристик качества обслуживания в центрах.

6) В диссертационном исследовании автор упоминает потенциальное участие МФЦ в качестве экономического субъекта в процессе роста экспорта услуг РФ, прежде всего, на рынки дружественных стран, в том числе в сфере цифровизации государственных услуг и оптимизации бизнес-процессов, связанных с ней, однако не раскрывает конкретные направления деятельности, которые позволили бы усилить роль МФЦ в данной сфере.

Указанные замечания не снижают научной значимости результатов проведенной научной работы и должны рассматриваться как советы и рекомендации для дальнейших исследований.

6. Заключение о соответствии диссертации требованиям Положения о порядке присуждения ученых степеней

Диссертационная работа Александрова М.М. «Стратегическое развитие МФЦ в условиях цифровизации» представляет собой завершённую научную работу, направленную на разработку актуальной исследовательской проблемы формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы

услуг на основе использования возможностей МФЦ для повышения уровня социально-экономической эффективности и качества обслуживания населения и других групп потребителей. Полученные диссертантом результаты обладают научной новизной, теоретической значимостью и практической ценностью, вносят существенный вклад в развитие научных положений теории и практики экономики государственного сектора сферы услуг.

Представленная диссертация выполнена на высоком научном уровне в соответствии с Паспортом научной специальности ВАК 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика» (экономика сферы услуг), следующим его пунктам: 4.10. Особенности формирования и развития общественного (государственного) сектора сферы услуг, 4.18. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг.

Диссертационная работа Александрова М.М. на тему «Стратегическое развитие МФЦ в условиях цифровизации» полностью соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, 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).

Заведующая кафедрой управления
социальными и экономическими процессами
АОУ ВО Ленинградской области
«Государственный институт экономики,
финансов, права и технологий»
доктор экономических наук (08.00.05),
профессор

 Заборовская Ольга Витальевна

Автономное образовательное учреждение высшего образования Ленинградской области «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий», 188300, г. Гатчина, ул. Рошинская, д. 5; тел.: 8 (813) 714-13-34; сайт: <https://www.gief.ru/>; e-mail: ozabor@mail.ru;

05 ноября 2024 год

Генеральный директор
Секретарь




