


УТВЕРЖДАЮ

Проректор федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Государственный
университет управления», д.пед.н, д.тех.н,
профессор




М.Ю.Карелина


2024 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Государственный университет
управления» на диссертационное исследование Александра Максима
Михайловича «Стратегическое развитие МФЦ в условиях
цифровизации», представленное на соискание ученой степени кандидата
экономических наук по специальности: 5.2.3 Региональная и отраслевая
экономика (экономика сферы услуг)**

Актуальность темы диссертационного исследования

Социально-экономические исследования современных тенденций на рынке государственных услуг свидетельствуют о том, что внедрение информационно-коммуникационных технологий в управлении приводит к упрощению процесса получения государственных и муниципальных услуг за счет создания электронной (цифровой) формы взаимодействия между заявителем и органом власти, реализация которой может быть осуществлена с использованием ресурсного обеспечения и потенциала многофункциональных центров (МФЦ), территориально расположенных в различных субъектах РФ. Также важной целью можно считать качественную и количественную оценку факторов, лимитирующих или содействующих оптимизации процесса предоставления государственных услуг на базе МФЦ, особенно в условиях

роста кризисных явлений и неопределенности социально-экономической среды в России.

Для практической апробации теоретических обоснований в диссертации Александрова М.М. детально проанализирован передовой опыт Санкт-Петербурга, определены целевые ориентиры пространственного развития сети МФЦ, представлен прогноз развития МФЦ по ряду направлений деятельности, что позволило автору разработать ряд важных рекомендаций универсального характера, которые учитывали бы влияние роста уровня использования цифровых технологий. Как показывают исследования, особенности цифровизации процесса предоставления услуг на базе МФЦ, особенно с точки зрения роста роли систем искусственного интеллекта, изучены весьма слабо, что является сдерживающим фактором роста рынка государственных услуг.

В связи с этим, совершенствование и развитие сети МФЦ представляется чрезвычайно важной составляющей роста всего рынка государственных услуг в РФ, активно формируемого в последние годы как в рамках государственных программ инновационно-технологической модернизации различных секторов национальной экономики, так и в контексте предоставления услуг населению, ориентированных на рост качества и уровня жизни граждан, а также решение актуальных проблем демографической и семейной политики в нашей стране.

Таким образом актуальность представленного диссертационного исследования связана с насущной потребностью в модернизации теоретических и практических подходов к построению оптимальной системы обеспечения развития сети МФЦ в условиях цифровой экономики и роста уровня неопределенности.

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

В представленном исследовании четко обозначена цель и составляющие ее задачи, читается логика и структурированность работы, выявлено грамотное применение системного и процессного подхода, методов

проведения исследования потребительских предпочтений на рынке услуг, методических подходов к оценке уровня качества и доступности государственных услуг, моделирования и прогнозирования развития сети МФЦ в условиях выбранного субъекта РФ и т.д.

Представленный в работе обширный обзор большого числа трудов зарубежных и отечественных авторов по тематике развития рынка государственных услуг и повышению их качества, а также значительного объема официальных данных федеральных учреждений статистики, обеспечили высокую степень обоснованности и репрезентативности ключевых положений и выводов диссертационного исследования относительно развития сети МФЦ в условиях диверсификации оказываемых услуг с учетом требований государства и рынка.

Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

В первой главе диссертации «Теоретические основы деятельности многофункциональных центров (МФЦ) в условиях устойчивого развития сервисной экономики» выделены, охарактеризованы и систематизированы ключевые характеристики и направления совершенствования системы МФЦ в условиях цифровой экономики. Отдельное внимание уделено вопросам комплексной и многофакторной оценки влияния цифровизации на процесс оказания государственных услуг с участием МФЦ.

Во второй главе диссертации «Оценка уровня и перспектив развития МФЦ на региональном уровне (на примере Санкт-Петербурга)» проведен анализ современного этапа развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге с учетом выявленных проблем и перспектив ее развития в новых экономических условиях, предложен методический подход к формированию ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ, а также представлена прогнозная оценка развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в современных экономических условиях.

В третьей главе «Разработка мероприятий по стратегическому развитию и оптимизации деятельности МФЦ Санкт-Петербурга» обоснована методика формирования оптимальной схемы размещения МФЦ в Санкт-Петербурге, на основании которой были сформулированы и подробно охарактеризованы ключевые направления стратегического развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в период с 2024 по 2027 гг., учитывающие влияние фактора цифровизации социально-экономических процессов.

В заключении представлены основные выводы и предложения по исследуемой проблематике.

Список литературы диссертационной работы содержит 158 наименований, исследование изложено на 161 странице.

Новизна и значимость научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации

Научная новизна полученных результатов заключается в научном обосновании ряда теоретических положений и практических рекомендаций по обеспечению 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.

Наиболее существенные научные результаты исследования, обладающие научной новизной и полученные лично автором:

1. Проанализированы факторы и параметры, характеризующие особенности эволюционного развития сети МФЦ в России, а также государственное управление развитием МФЦ на региональном уровне, возможности использования цифровых технологий, организационного и экономического потенциала самих МФЦ и ряд других важных аспектов для формирования эффективной системы предоставления государственных услуг в текущих экономических условиях. Обоснованы основные элементы

ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях цифровизации в контексте необходимости решения ключевых проблем развития рынка государственных услуг в России.

2. Обосновано, что формирование стратегического видения развития любого экономического субъекта, а также определение перспективных направлений трансформации элементов его ресурсного обеспечения, особенно нематериального или цифрового характера, невозможно без формирования прогнозных оценок, которые бы учитывали как уже сложившиеся тренды на рынке услуг. Проведена прогнозная оценка развития сети МФЦ в условиях Санкт-Петербурга.

3. Разработана и апробирована методика формирования оптимальной схемы размещения МФЦ в Санкт-Петербурге, основанная на использовании инструментов экономико-математического моделирования, учитывающая прогнозные оценки развития МФЦ Санкт-Петербурга и включающая в себя решение задач оптимизации топологии и расположения МФЦ, обоснование входных и выходных данных моделей оптимизации сети МФЦ, разработку методических рекомендаций по моделированию оптимальной схемы размещения сети МФЦ.

4. На основе расчета индекса комфортности МФЦ Санкт-Петербурга определены перспективные направления совершенствования процесса оказания услуг на базе МФЦ с учетом теоретических положений теории клиентоцентричности. По результатам проведенной оценки уровня комфортности МФЦ Санкт-Петербурга выделены позиции отдельных групп потребителей и определены ключевые уязвимые места в развитии сети в условиях отдельных муниципальных районов.

5. Предложены и обоснованы важные направления стратегического развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в период с 2024 по 2027 гг., предполагающие максимальную унификацию проектирования региональной стратегии МФЦ с точки зрения выбора методических подходов и инструментов социально-экономической оценки, планирования и

прогнозирования для обоснования перспективных мероприятий, что позволяет использовать данную стратегию как прототип для проектирования подобного рода нормативных документов в условиях других российских регионов.

Теоретическая значимость результатов исследования Александрова М.М. заключается в разработке научно обоснованных положений по совершенствованию предоставления государственных услуг и качества обслуживания населения и предпринимательского сектора, определении и характеристике групп факторов, определяющих стратегическое развитие МФЦ в России в условиях активизации использования современных информационных и цифровых технологий.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в возможности использования полученных выводов и практических рекомендаций для решения актуальных проблем оптимизации МФЦ Санкт-Петербурга для повышения уровня комфортности, доступности и качества обслуживания при одновременном развитии новых сервисов и диверсификации механизмов предоставления государственных услуг.

Рекомендации по использованию результатов и выводов диссертации

Результаты исследования имеют важное значение для развития теории и методики проектирования и предоставления государственных услуг на базе использования ресурсных возможностей МФЦ в условиях внедрения цифровых технологий и могут использоваться образовательными организациями, органами исполнительной власти и представителями бизнеса при разработке стратегий взаимодействия и развития партнерских отношений в условиях конкретного российского региона; при подготовке специалистов в сфере управления на рынке государственных услуг, а также для повышения качества и эффективности предоставления услуг на базе МФЦ за счет роста уровня комфортности и доступности как уже существующих, так и новых

услуг, стратегического планирования и прогнозирования в области развития и адаптации МФЦ к условиям цифровой экономики.

Дискуссионные положения и замечания по диссертации

Диссертация, в целом, оценена положительно, но, несмотря на это, имеется ряд замечаний:

1. Среди факторов, влияющих на стратегическое развитие МФЦ в России (рис. 1.2, стр. 26) автор выделяет изменение отношения к государственным услугам со стороны получателя, однако не раскрывает, в чем заключается данное изменение и каким образом оно отражается на стратегическом развитии МФЦ на федеральном и региональном уровне.

2. В рамках характеристики возможных стратегий развития МФЦ в условиях цифровизации автор упоминает стратегию независимого функционирования на рынке государственных услуг (стр. 39). Какой вариант реализации данной стратегии выглядит наиболее оптимальным с точки зрения текущей экономической ситуации в России?

3. При проведении оценки ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях цифровизации (с.63-79) неполностью раскрыто место и значение адаптации МФЦ под новые цифровые стандарты с учетом требований инновационных систем менеджмента качества, хотя о важности данного процесса автором упоминается в контексте цифровизации рынка государственных услуг. Возможно, необходим более детальный анализ теоретических и практических аспектов данного направления.

4. В методике расчета индекса комфортности МФЦ Санкт-Петербурга (стр. 111-112) автору следовало бы учесть не только перечисленные укрупненные категории («население», «геолокация и доступность», «дополнительные сервисы» и т.д.), но и такую категорию, как цифровой профиль МФЦ в сети Интернет, что повысило бы практическую значимость полученных результатов в условиях цифровизации российской экономики.

5. Апробация методических рекомендаций, связанная с разработкой мероприятий по стратегическому развитию и оптимизации деятельности МФЦ в условиях цифровой экономики, представленная в диссертационной работе, проведена применительно к условиям Санкт-Петербурга. Увеличение числа субъектов РФ в качестве экспериментальной базы могло бы повысить качественный уровень и общую репрезентативность проведенного исследования.

Обозначенные замечания не снижают общей теоретической и практической значимости диссертационного исследования.

Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней

Диссертационное исследование Александрова М.М. является научно-квалификационной работой, содержащей решение актуальной задачи разработки теоретических положений, методических подходов и практических рекомендаций по повышению эффективности деятельности МФЦ в условиях цифровой экономики с учетом негативного влияния ряда факторов внешней среды.

Автореферат полностью отражает основное содержание диссертации.

Представленное диссертационное исследование соответствует требованиям паспорта 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.

Диссертационное исследование Александрова М.М. «Стратегическое развитие МФЦ в условиях цифровизации» соответствует требованиям п. 9-14 действующего «Положения о присуждении ученых степеней» (постановление Правительства Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 г.), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата

экономических 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).

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры управления в международном бизнесе и индустрии туризма федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет управления», протокол № 4 от 21 октября 2024 года. Присутствовало на заседании 18 чел. В обсуждении приняли участие: 18 чел. Результаты голосования: «за» – 18 чел., «против» – нет, «воздержались» – нет.

Директор Института управления персоналом,
социальных и бизнес-коммуникаций,
заведующий кафедрой управления
в международном бизнесе и индустрии туризма,
доктор экономических наук, профессор

Алексей Данилович
Чудновский

«21» октября 2024 г.

Подпись удостоверяю:



Сведения о ведущей организации:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Государственный университет управления»

Почтовый адрес: 109542, г. Москва, Рязанский пр-т, д. 99

Телефон: +7 (495) 377-89-14

Электронная почта: inf@guu.ru

Официальный сайт: <https://guu.ru>