

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО СОВЕТА 24.2.386.03 СОЗДАННОГО НА БАЗЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ», МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ, ПО ДИССЕРТАЦИИ НА СОИСКАНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ КАНДИДАТА НАУК

аттестационное дело № _____

решение диссертационного совета от «21» ноября 2024 г. № 20/1 о присуждении **Александрову Максиму Михайловичу**, гражданину Российской Федерации, ученой степени кандидата экономических наук.

Диссертация «**Стратегическое развитие МФЦ в условиях цифровизации**» по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг) принята к защите 19 сентября 2024 г., протокол № 17/3, диссертационным советом 24.2.386.03 созданным на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» (Министерство науки и высшего образования Российской Федерации), 191023, г. Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова д. 30-32, утверждённым приказом Министерства науки и высшего образования РФ № 876/нк от 25 апреля 2023 г.

Соискатель Александров Максим Михайлович 18 июля 1989 года рождения.

В 2012 году окончил ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет». В период подготовки диссертации Александров Максим Михайлович являлся стажером кафедры экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Министерство науки и высшего образования РФ. В настоящее время работает директором СПб ГКУ «МФЦ», Комитет по информатизации и связи.

Диссертация выполнена на кафедре экономики и управления в сфере услуг ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», Минобрнауки России.

Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор Карпова Галина Алексеевна, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» (Минобрнауки России), научный руководитель кафедры экономики и управления в сфере услуг.

Официальные оппоненты:

Заборовская Ольга Витальевна, доктор экономических наук, профессор АОУ ВО Ленинградской области «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий» (г. Гатчина), заведующая кафедрой управления социальными и экономическими процессами;

Киселев Сергей Владимирович, доктор экономических наук, профессор ФГАОУ ВО «Казанский федеральный университет», профессор кафедры экономической теории и эконометрики Института управления, экономики и финансов -

дали положительные отзывы на диссертацию.

Ведущая организация – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Государственный университет управления», г. Москва, в своем положительном отзыве, составленном и подписанном ди-

ректором института управления персоналом, социальных и бизнес-коммуникаций, заведующим кафедрой управления в международном бизнесе и индустрии туризма, доктором экономических наук, профессором Чудновским Алексеем Даниловичем и утвержденном проректором, доктором технических наук, доктором педагогических наук, профессором Карелиной Марией Юрьевной, указала, что диссертация Александра Максима Михайловича является оригинальным, самостоятельным и завершенным научным трудом, имеющим важное теоретическое и практическое значение, 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, в том числе, образовательными организациями, органами исполнительной власти, представителями бизнеса при разработке стратегий взаимодействия и развития партнёрских отношений между нами и МФЦ 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. Положения и выводы исследования отличаются актуальностью в современных условиях, характеризуются научной новизной, обоснованностью и достоверностью. Отдельно следует выделить разработанную и апробированную автором методику формирования оптимальной схемы размещения МФЦ в Санкт-Петербурге, основанную на использовании инструментов экономико-математического моделирования, учитывающую прогнозные оценки развития МФЦ Санкт-Петербурга и включающую в себя решение задачи оптимизации топологии сети МФЦ, решение задачи по оптимизации расположения МФЦ, обоснование входных и выходных данных моделей оптимизации сети МФЦ, разработку методических рекомендаций по моделированию оптимальной схемы размещения сети МФЦ.

Диссертация полностью соответствует требованиям раздела II «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013 г. (в действующей редакции), 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).

Наиболее существенные положения и результаты диссертационного исследования нашли отражение в 14 научных работах, в том числе в 4 статьях в научных изданиях, определенных перечнем ВАК РФ. Общий объем публикаций автора по теме диссертации составил 10,1 п. л. (вклад автора 4,3 п. л.).

Статьи, опубликованные в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК России:

1. Александров, М.М. Цифровизация как перспективное направление стратегического развития МФЦ Санкт-Петербурга / М.М. Александров // Финансовый бизнес. – 2024. – № 8. – с. 3–5. – 0,4 п.л.;

2. Александров, М.М. Оценка внутренних факторов влияния на стратегическое развитие МФЦ Санкт-Петербурга в современных условиях / М.М. Александров //

Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии – 2024. – № 8. – с. 105–107. – 0,5 п.л.;

3. Александров, М.М. Характеристика целей и ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в современных условиях / М.М. Александров // Евразийское пространство: экономика, право, общество. – 2024. – № 8. – с. 3–5. – 0,5 п.л.;

4. Александров, М.М. Методические подходы к формированию оптимальной схемы размещения МФЦ в Санкт-Петербурге / М.М. Александров, Г.А. Карпова // Экономические науки. – 2024. – № 08(237). – 0,6/0,3 п.л.

В диссертации отсутствуют недостоверные сведения об опубликованных соискателем ученой степени работах, в которых изложены основные научные результаты диссертации.

На диссертацию и автореферат поступили отзывы (все отзывы положительные):

1. ФГБУН «Институт проблем региональной экономики РАН» (г. Санкт-Петербург) от директора института, доктора экономических наук, профессора Шматко Алексея Дмитриевича. Замечание: в тексте автореферата не приводится социально-экономическое обоснование роли и значения МФЦ в ускорении процессов импортозамещения в отечественной экономике.

2. ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого» (г. Санкт-Петербург) от профессора высшей школы сервиса и торговли, доктора экономических наук, профессора Барыкина Сергея Евгеньевича. Замечания: автор подробно описывает возможные долгосрочные направления деятельности и предполагаемую стратегию развития МФЦ Санкт-Петербурга, однако, не упоминает о требованиях к обеспечению комплексной безопасности как самих потребителей государственных услуг, так и МФЦ с учетом влияния цифровых технологий и изменения социально-экономической ситуации в России;

в рамках характеристики стратегического развития МФЦ Санкт-Петербурга, автору следовало бы оценить возможные риски, которые возникают при реализации того или иного направления деятельности в период до 2027 г.

3. ФГАОУ ВО «Московский государственный институт международных отношений (университет)» (г. Москва) от заведующего кафедрой туризма, гостеприимства и креативных индустрий, доктора экономических наук, доцента Романова Максима Сергеевича. Замечание: из автореферата остается неясным каким образом представляется возможным обеспечить повышение уровня экономической безопасности в цифровой среде МФЦ, о чем упоминается автором в контексте характеристики целей и ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях цифровизации;

4. АНО ВО «Международный банковский институт имени Анатолия Собчака» (г. Санкт-Петербург) от проректора по научной работе, доктора экономических наук, профессора Шарафановой Елены Евгеньевны. Замечания: В автореферате следовало бы уделить больше внимания вопросам методического обоснования перечня элементов ресурсного обеспечения реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях цифровизации (рисунок 2), с целью определения их влияния на процесс обеспечения цифровизации рынка государственных услуг в РФ;

Каким образом и с помощью каких социально-экономических инструментов, по мнению автора, можно осуществить обеспечение безвозмездного общедоступного

персонализированного информирования населения о порядке предоставления услуг и сервисов МФЦ, упомянутых в автореферате на с. 19?

5. ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет водного транспорта» (г. Новосибирск) от профессора кафедры экономики и управления, доктора экономических наук, доцента Борисовой Алены Александровны. Замечания: Каким образом установлено распределение баллов по методике расчета индекса комфортности МФЦ (с. 16-17)? Во всех ли случаях удастся выдержать заложенное распределение значений по критериям? Почему учтена этажность помещения, но не учтено наличие лифта;

для решения каких управленческих задач может быть использована методика? И может ли она принять форму обязательного норматива для распределения финансирования;

каким образом МФЦ может повлиять на улучшение индекса комфортности? Действительно ли можно существенно повлиять на выбор месторасположения.

6. Комитета по экономической политике и стратегическому планированию Санкт-Петербурга (г. Санкт-Петербург) от председателя комитета Зырянова Алексея Владиславовича. Замечание: из автореферата не в полной мере ясно, в чем заключаются конкретные преимущества и недостатки предлагаемого варианта оптимизации территориального размещения МФЦ Санкт-Петербурга, затрагивающих как интересы жителей города, так и потребности городского бизнеса.

Выбор официальных оппонентов обосновывается их компетентностью в вопросах изучения проблем экономики сферы услуг как страны, так и отдельных хозяйствующих субъектов, наличием у них публикаций в области исследования и их согласием.

Ведущая организация выбрана в связи с тем, что она широко известна своими достижениями в области экономики сферы услуг, направления научно-исследовательской деятельности ее структурного подразделения соответствует тематике диссертации.

Диссертационный совет отмечает, что на основании выполненных соискателем исследований:

разработаны:

методические рекомендации, направленные 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 в современных экономических условиях,

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 задачи оптимизации топологии сети МФЦ, решение задачи по оптимизации расположения МФЦ, обоснование входных и выходных данных моделей оптимизации сети МФЦ, разработку методических рекомендаций по моделированию оптимальной схемы размещения сети МФЦ.

предложены:

алгоритм расчета индекса комфортности МФЦ, включающий в себя такие этапы как исследование потребительских предпочтений и мнений населения относительно качества обслуживания клиентов, разработка методических подходов к расчету индекса комфортности МФЦ Санкт-Петербурга, определение итоговых показателей по расчету индекса комфортности по МФЦ Санкт-Петербурга и ряд других, и направленный на повышение уровня комфортности оказания услуг в условиях возможности роста использования цифровых технологий, оказания дополнительных услуг, повышение качества обслуживания,

ключевые направления организационно-экономического обеспечения повышения качества обслуживания в МФЦ Санкт-Петербурга, к числу которых можно отнести совершенствование ресурсного обеспечения стратегического развития МФЦ в условиях ограничений, рост уровня комфортности оказания услуг, предоставление дополнительных сервисов и услуг и т.д.;

доказаны:

необходимость внедрения перспективных цифровых технологий, которые бы способствовали повышению уровня конкурентных преимуществ МФЦ по сравнению с другими вариантами получения государственных услуг в России; повышению эффективности функционирования МФЦ с точки зрения оптимизации доходов и расходов МФЦ в контексте диверсификации оказываемых услуг различным категориям потребителей, появлению новых видов как государственных услуг, так и услуг другого профиля, а также расширения потребительского сегмента за счет новых клиентов,

утверждение, что 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.

Теоретическая значимость исследования обоснована тем, что:

применительно к проблематике диссертации результативно использованы: классические и современные концепции в области исследования перспективных направлений регулирования и развития рынка государственных услуг, теоретические и методические разработки в области управления МФЦ в России, экспертные оценки и разработки отечественных и зарубежных экономистов, аналитические данные, а также личные исследования автора в области организации и управления деятельностью МФЦ в стратегической перспективе;

раскрыты 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, что позволило автору обосновать комплекс корпоративных ценностей современной системы МФЦ;

сформировано собственное определение понятия «ресурсное обеспечение реализации стратегии развития сети МФЦ в условиях цифровизации», под которым следует понимать совокупность материальных, информационных и цифровых ресурсов, рациональное использование которых должно способствовать стратегическому развитию МФЦ как самостоятельных экономических субъектов, обладающих конкурентными преимуществами перед системами ИИ и способных функционировать в условиях роста уровня цифровизации российской экономики и появления новых видов услуг, требующих обращения к органам государственного управления»;

проведена модернизация теоретических положений, отражающих тенденции эволюции развития МФЦ в России в контексте совершенствования 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.

Значение полученных соискателем результатов исследования для практики подтверждается тем, что:

доказано, что 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 городов, 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;

выделен и обоснован 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 развития МФЦ Санкт-Петербурга;

проведено социально-экономическое исследование выявленных тенденций и проблем развития МФЦ в России в контексте использования механизмов и инструментов экономики сферы услуг и цифровых технологий, что подтверждает необходимость стратегического развития МФЦ, повышения качества и доступности предоставляемых услуг;

сформирована система корпоративных ценностей МФЦ Санкт-Петербурга, направленных как на повышение уровня и качества обслуживания на рынке государственных услуг, так и ориентированная на поддержание системы организационного поведения, развитие организационной культуры и формирование определенных экосистем с местным сообществом, предпринимательским сектором, локальными СМИ, образовательными учреждениями и т.д.;

предложены основные направления стратегического развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в период с 2024 по 2027 гг., включающие в себя территориально-пространственное развитие сети МФЦ, совершенствование и оптимизацию технологических процессов оказания услуг и сервисов, цифровизацию деятельности МФЦ, повышение имиджа и деловой репутации МФЦ, развитие трудовых ресурсов и человеческого капитала МФЦ; учитывающие влияние факторов внешней среды и ориентированные на оптимизацию деятельности МФЦ в контексте повышения до-

ступности, качества обслуживания и комфортности оказания услуг населению и предпринимательскому сектору.

Оценка достоверности результатов исследования выявила:

теоретические положения диссертации базируются на всестороннем изучении трудов отечественных и зарубежных исследователей в области управления сферой государственных услуг, повышения эффективности использования цифровых технологий в процессе оказания услуг на базе МФЦ, государственной политики в области развития МФЦ в России, развития инновационной экономики сферы услуг, цифрового развития социально-экономических систем и цифровизации экономики, исследования механизмов взаимодействия государства и бизнеса в области реализации совместных проектов в сфере услуг; анализе законодательных и нормативных актов в области регулирования деятельности МФЦ в инновационной экономике; материалах, опубликованных в научной литературе и научной периодической печати по исследуемым проблемам со ссылкой на соответствующие источники заимствования, что соответствует пункту 14 Положения о присуждении ученых степеней;

идея диссертации базируется на глубоком анализе теоретико-методологических аспектов теории экономики сферы услуг, теории управления государственными услугами, теории экономики знаний;

использованы общенаучные методы исследования при решении теоретических и прикладных задач, включая системный анализ, метод сценариев, экономический, логический и сравнительный анализ, методы структурно - функционального и количественного анализа, экономико-статистические и эвристические методы исследования и т.д.;

установлена высокая корреляция авторских результатов с результатами других специалистов в области изучения проблем повышения эффективности использования ресурсного обеспечения МФЦ, прогнозирования развития сети МФЦ в Санкт-Петербурге в современных экономических условиях, стимулирования инновационной активности МФЦ в условиях цифровизации экономики, полученных путем применения альтернативных методик исследования;

методически корректно использованы инструменты обработки официальной статистической информации, релевантных информационных источников, включающих тексты законодательных, нормативно-правовых и стратегических документов, монографии, аналитические отчеты, статьи в научной и деловой периодической печати, материалы научно-практических конференций, информационные ресурсы сети Интернет, данные собственных исследований автора и др.;

получены новые научные результаты, отличающиеся непротиворечивостью, логичностью, аргументированностью и прикладной ценностью, что подтверждается принятием конкретных авторских рекомендаций, разработанных в диссертации, к использованию в учебном процессе и научно-исследовательской деятельности образовательных организаций, а также возможностью их использования при разработке и реализации мер государственной политики, направленной на повышение уровня эффективности организации предоставления услуг в условиях МФЦ.

Личный вклад соискателя состоит в:

включенном участии автора на всех этапах подготовки диссертационной работы, разработке её теоретических и методических положений, 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;

получении исходных данных о практических аспектах отечественного опыта развития МФЦ в современных условиях, о тенденциях и динамике трансформации влияющих на него факторов внешней среды, особенностях государственного регулирования на основе использования современных цифровых технологий;

формировании теоретико-методологической основы исследования, формулировке научной гипотезы, постановке цели и системы частных задач исследования, определении совокупности методов решения исследовательских задач;

разработке, апробации и внедрении 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;

апробации результатов исследования на всероссийских и международных научно-практических конференциях, семинарах и форумах;

сборе, обработке и интерпретации аналитических и статистических данных о состоянии и динамике формирования и развития МФЦ в России, повышении эффективности государственной поддержки и регулирования процесса оказания услуг в условиях МФЦ, стратегических перспективах развития МФЦ в Санкт-Петербурге;

подготовке 14 публикаций по теме диссертационного исследования, в том числе 4 статей в изданиях, включенных в Перечень ведущих рецензируемых журналов и изданий.

Рекомендуется использовать результаты диссертационного исследования в практике работы федеральных органов власти для планирования и разработки государственной политики в сфере стратегического развития МФЦ в России, при совершенствовании существующих и разработке нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность МФЦ в условиях цифровизации рынка государственных услуг в РФ; в учебном процессе организаций высшего образования при подготовке студентов по направлениям «Экономика», «Менеджмент», «Государственное и муниципальное управление», а также в системе профессиональной переподготовки и повышения квалификации сотрудников МФЦ для повышения качества предоставления оказываемых услуг; в дальнейших научных исследованиях актуальных проблем развития сферы услуг в Российской Федерации.

В ходе защиты диссертации профессора Плотников В.А., Малинин А.М., Песоцкая Е.В., Хорева Л.В. дали положительную оценку диссертационной работе соискателя, высказали некоторые критические замечания: Профессор Малинин А.М. отметил, что, может быть нужно посмотреть именно с точки зрения цифровизации, как устроить МФЦ таким образом, чтобы они могли обслуживать больше клиентов. И общее замечание по цифровизации в МФЦ – отсутствует сейчас возможность в МФЦ записаться на последующее посещение, нужно выходить на городской номер 122, что не всегда удобно, лучше вернуть то, что было раньше. Профессор Песоцкая Е.В. указала, что есть отдельные технические замечания. Профессор Хорева Л.В. отметила, что в списке опубликованных работ соискателя есть пять работ в соавторстве с большим количеством соавторов, где некорректно посчитан авторский ли-

стаж. Каждую статью нужно подтвердить справкой, что у Вас разделенное авторство.

Соискатель Александров М.М. ответил на задаваемые ему в ходе заседания вопросы, прокомментировал и согласился с замечаниями профессоров Малинина А.М., Песоцкой Е.В., Хоревой Л.В.

На заседании «**21**» ноября 2024 года, протокол № 20/1 диссертационный совет 24.2.386.03 принял решение за новые научно-обоснованные решения по развитию теоретических основ и методических положений функционирования экономики сферы услуг, 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, решение комплексной научной задачи по исследованию теоретических основ, разработке научно-практических подходов и методических рекомендаций по формированию и долгосрочному развитию системы МФЦ в России, учитывающей цифровую трансформацию данных организаций и необходимость повышения эффективности их взаимодействия с региональными органами власти, потребителями услуг и другими контактными аудиториями, вносящие существенный вклад в развитие экономики страны, присудить **Александрову Максиму Михайловичу** ученую степень кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

При проведении тайного голосования (очная форма заседания) диссертационный совет в количестве 16 человек, из них 9 докторов наук по профилю рассматриваемой диссертации 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), участвовавших в заседании из 17 человек, входящих в состав совета, дополнительно введены на разовую защиту 0 человек, проголосовали: за - 16, против - нет, недействительно – нет.

Заместитель председателя
диссертационного совета 24.2.386.03
доктор экономических наук, профессор

Уваров Сергей Алексеевич

Ученый секретарь
диссертационного совета 24.2.386.03
доктор экономических наук, профессор

Лаврова Татьяна Анатольевна



21 ноября 2024 год