

ОТЗЫВ

официального оппонента на диссертацию на соискание ученой степени кандидата экономических наук Калганова Игоря Сергеевича на тему: «Цифровые услуги как фактор повышения качества государственного управления» по специальности 5.2.7. Государственное и муниципальное управление

Актуальность темы диссертационного исследования. Современный этап развития российского общества характеризуется сквозной цифровизацией всех видов экономической деятельности и сектора государственного управления, что выступает объективной предпосылкой устойчивого развития национальной экономики и повышения качества государственных услуг, среди которых доминируют услуги в цифровом формате. Однако для эффективной реализации потенциала цифровых технологий требуется перепроектирование административных процессов с учетом постоянно изменяющихся факторов внешней и внутренней среды, а также трансформации потребностей государственных услуг. В свою очередь, разработка проектов реструктуризации административных процессов предполагает необходимость определения состава индикаторов, учет динамики которых позволяет объективно оценить результативность положений программных документов, регламентирующих процессы цифровизации сектора государственного управления, а также определить эффективность принимаемых управленческих решений. Разработка подобных проектов усложняется тем, что цифровые государственные услуги выступают формой сервисных инноваций, механизмы разработки и внедрения которых основаны на принципах, не нашедших отражение в традиционных подходах к исследованию сектора государственного управления. Это определяет необходимость дальнейшего развития представлений о факторах повышения качества государственного управления, что делает выбор темы рецензируемой диссертации И.С. Калганова актуальным и имеющим большое теоретическое и практическое значение.

Степень обоснованности положений, выносимых на защиту, научных выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации. Диссертация Калганова И.С. формирует теоретико-методическую базу исследования механизма предоставления государственных услуг в условиях цифровизации и разработки практических рекомендаций, направленных на повышение качества государственного управления на основе проектирования и перепроектирования административных процессов.

Структура рецензируемого диссертационного исследования позволила автору достичь поставленной цели и решить сформулированные задачи. Научная проблема, обозначенная в работе – необходимость повышения качества государственного управления на основе цифровизации государственных услуг и перепроектирования административных процессов – последовательно рассматривается автором на теоретическом и методологическом уровнях, что далее служит основой для разработки и обоснования практических решений, направленных на совершенствование электронного правительства.

В первой главе исследования автором рассматриваются инструменты повышения качества государственного управления в условиях цифровой трансформации экономики. На основе изучения большого массива научной литературы и сопоставления позиций различных научных школ (стр. 16-37) автор обосновывает интегративный подход к трактовке цифровых государственных услуг как формы сервисных инноваций, что позволяет использовать ему эвристический потенциал современной экономической науки для формирования собственной трактовки процессов цифровизации сектора государственного управления. Интерес представляют выводы автора об особенностях государственных услуг в цифровом формате и отличий от сервисных инноваций, что позволило ему определить их как общественные блага, процессы производства и распределения которых не предполагают использования рыночных механизмов. В качестве других особенностей государственных услуг автор выделяет монопольное положение государства в секторе их продуцирования, ограниченные права потребителей данной группы услуг и низкую склонность к инновациям со стороны органов власти и их сотрудников (стр. 39-41). Последнее выступает одной из предпосылок участия субъектов предпринимательства наряду с органами власти в процессах производства государственных услуг (рис. 1.2, стр. 50).

Научный интерес представляет позиция автора при трактовке цифровых государственных услуг как сервисных инноваций, или как нового набора характеристик, возникших в результате целенаправленного воздействия на их свойства в форме добавления, удаления, объединения, разъединения, форматирования и др. Эти действия могут быть результатом процессов формирования цифровых компетенций у работников органов государственного управления и получателей государственных услуг, проведения научных исследований и разработок, инновационной деятельности (стр. 54-57). Применение традиционных подходов к классификации инноваций к исследуемому сектору позволило представить авторскую классификацию

государственных услуг как сервисных инноваций (стр. 57-60). Автор формулирует проблемы и перспективы цифровизации государственных услуг, оказывающие влияние на качество государственного управления, а также доказательно аргументирует, что в структуре государственных услуг необходимо выделить перечень характеристик (исходных и производных), анализ которых позволит обосновать выбор эффективных инструментов воздействия со стороны государства с целью их инициации. В качестве подобных характеристик обоснованно выделены: ценность государственной услуги, которая определяется потребностью, удовлетворяемой с ее использованием; новые формы взаимодействия органов государственного управления с потребителем государственных услуг; новые процессы создания ценности, которые предполагают использование цифровых платформ; уровень экономической, социальной и бюджетной эффективности производства цифровых инноваций; организационные структуры управления и инструменты мотивации персонала бюджетных учреждений к участию в процессе производства цифровых инноваций; новые технологии оказания государственных услуг (информационно-коммуникационные и др.) (стр. 61-63).

Во второй главе проведен сравнительный анализ методик оценки результатов представления государственных услуг в цифровом формате, выявлены их преимущества и недостатки, что позволило автору представить собственный подход к решению данной задачи. В ходе исследования соискатель анализирует предпосылки становления, особенности и этапы развития электронного правительства в Российской Федерации, а также основные направления его совершенствования (стр. 64-66). Определив в качестве критериев выбора индикаторов состояния системы государственного управления комплексность, измеримость, верифицируемость, информативность и адаптивность к изменениям факторов внешней и внутренней среды, а также своевременность предоставления информации, ее прозрачность и интерактивность, автор проводит критический анализ используемых в России и за рубежом показателей (стр. 69-74). В качестве общей характеристики всех анализируемых методик оценки эффективности функционирования сектора государственного управления, использующего цифровые технологии, автор указывает на предпочтение разработчиками композитных показателей и их преимущества. При этом он обоснованно рассматривает Индекс развития электронного правительства в качестве интегрального показателя, позволяющего оценить цифровой потенциал сектора государственного управления, а также анализирует динамику данного показателя для Российской

Федерации и ряда зарубежных государств в период с 2002 по 2022 годы. Следует согласиться с выводом автора, что существующие российские и зарубежные методики оценки эффективности сектора государственного управления не отражают в полной мере состояния взаимодействий между органами власти и получателями государственных услуг. В то же время он обосновывает тезис, согласно которому используемый принцип структурно-иерархического анализа, положенный в основу построения международных и российских рейтингов, имеет эвристический потенциал. Последнее было продуктивно использовано автором при разработке методики оценки результатов цифровизации государственных услуг (стр. 78-92). Практикоориентированный характер разработанной автором методики был подтвержден в ходе проведения оценки эффективности взаимодействий получателей государственных услуг с органами управления (на примере регионов Центрального федерального округа) (стр. 92-106).

Третья глава диссертации посвящена разработке методических подходов к содержанию инструментов проектирования и перепроектирования административных процессов на основе цифровизации государственных услуг, что выступает фактором повышения качества государственного управления. Для обоснования методических подходов к решению поставленной проблемы автор анализирует динамику субиндексов в составе интегрального Индекса развития электронного правительства РФ (стр. 110-112), а также выявляет отклонения указанных субиндексов от аналогичных показателей стран-лидеров в соответствующих мировых рейтингах. С использованием стратегической матрицы автор выявляет сильные и слабые стороны, а также возможности и риски функционирования электронного правительства Российской Федерации. Обоснованным представляется обращение автора к исследованию нормативно-правовой базы, регулирующей процессы цифровизации российской экономики в целом и сектора государственного управления в частности. Особое внимание в диссертации уделено анализу положений федерального проекта «Цифровое государственное управление» (стр. 113-123). На основе данных органов государственной статистики и аналитических материалов ряда некоммерческих организаций автор выявляет особенности процессов цифровизации сектора государственного управления в регионах Центрального федерального округа и формулирует основные направления реформирования административных процессов на базе внедрения цифровых технологий (стр. 125-127). Сравнительный анализ концепций государственного управления (концепция бюрократической рационализации, концепция нового государственного управления, концепция

общественно-государственного управления) позволяет автору предложить релятивистский подход, который интегрирует непротиворечивые положения указанных концепций (стр. 128-131), а также определить этапы разработки и реализации проекта реструктуризации административных процессов (стр. 132-134). С учетом авторской методики расчета показателей эффективности взаимодействия органов государственной власти с получателями государственных услуг в диссертации представлен расчет интегрального показателя потенциала использования государственных услуг и сервисов, предоставляемых в электронном виде (стр. 134-149). Это позволяет определить состав административных процессов, требующих перепроектирования, что позволит повысить качество государственного управления.

Научная новизна и достоверность результатов исследования

Новизна исследования определяется следующими научными положениями работы:

1. Определено содержание цифровой трансформации сектора государственного управления как процесса разработки и внедрения цифровых технологий, которые предполагают комбинацию и рекомбинацию внутренних и внешних характеристик государственных услуг, качеств и компетенций поставщиков и потребителей. Трактовка цифровых государственных услуг как организационно-экономической формы сервисных инноваций в секторе государственного управления является предпосылкой для использования гносеологического потенциала различных экономических школ и течений для формирования государственной политики цифровизации экономики. Представленная трактовка позволяет обеспечить выполнение государством задач по цифровой трансформации административных процессов и повышению качества управления.

2. Раскрыто содержание проектов цифровизации государственных услуг как последовательности действий по проектированию и перепроектированию административных процессов, определены показатели качества государственных услуг, в качестве которых выделены количественные характеристики одного или нескольких свойств услуг, рассматриваемых применительно к определенным условиям их создания и потребления. Последнее проявляется в уровне унификации услуг, своевременности их предоставления, объеме затрат на их оказание, степени удовлетворения растущих потребностей получателей, в обеспечении равного доступа вне зависимости от территории размещения.

3. Разработан методический подход для оценки эффективности взаимодействия органов государственного управления с получателями цифровых услуг в регионах РФ. Метод включает расчёт интегрального показателя на основе гармонического среднего таких индексов, как: цифровая зрелость региона, доля оцифрованных данных, финансирование цифровых проектов, эффективность правительства, доля граждан, использующих цифровые госуслуги и интернет, цифровая грамотность, взаимодействие организаций с госорганами, доступность информации и развитие электронного правительства. Методика подтверждена на примере регионов ЦФО.

4. Предложен интегральный показатель нереализованных возможностей использования цифровых госуслуг, включающий индекс-компоненты. Его применение повышает объективность оценки эффективности административных процессов. Установлено, что рост этого показателя способствует улучшению взаимодействия госорганов с гражданами и росту показателя онлайн-услуг (OSI), что помогает сократить разрыв между Индексом развития электронного правительства России и лидирующими странами.

5. Разработаны практические механизмы трансформации государственной регуляторной политики, включающие разработку проектов реструктуризации административных процессов, реализация которых обеспечивает позитивные изменения качества государственных услуг в цифровом формате на основе повышения результативности взаимодействия их получателей и органов государственного управления.

Достоверность результатов исследования подтверждается использованием большого объёма статистических данных, современного понятийного аппарата и аналитических методов экономической науки, а также учётом специфики государственного управления в России и ряде зарубежных стран. Согласованность выводов с теорией государственного управления и применение современных программных инструментов в процессе исследования подчёркивают его эвристический потенциал.

Представленное исследование соответствует пп. 18. Цифровая трансформация государственного и муниципального управления. «Цифровое государство». «Умный город». Электронный документ и документооборот; 23. Региональное управление. Взаимодействие федерального и регионального уровней управления. Методы и механизмы улучшения социально-экономических показателей регионов; 26. Оценка эффективности государственного и муниципального управления. Показатели эффективности и рейтинги деятельности государственных и муниципальных органов, вопросы повышения качества государственного и муниципального управления паспорта научной специальности 5.2.7. Государственное и муниципальное управление (отрасль науки – экономические).

В то же время можно выделить ряд замечаний и дискуссионных моментов.

1. В первой главе диссертации автором проведен сравнительный анализ теоретико-методических подходов к трактовке сервисных инноваций, в составе которых выделены технологический (ассимиляционный), демаркационный, инверсионный и интегративный подходы (стр. 16-63). Это позволило автору выявить особенности инновационных процессов в секторе государственных услуг и их последствия для качества государственных услуг. Признавая обоснованность выводов автора относительно эвристического потенциала выделенных подходов для решения задач диссертационного исследования, следует указать на целесообразность рассмотрения данной проблемы во взаимосвязи с эволюцией представлений об инструментах проектирования и перепроектирования административных процессов, а также проиллюстрировать полученные выводы с использованием данных о состоянии сектора государственного управления в России.

2. Из текста диссертации остается неясным, является ли предложенный автором интегративный подход к исследованию сервисных инноваций в секторе государственного управления результатом его собственных исследований, или он был создан его предшественниками, а соискатель ученой степени использован его для объяснения процессов трансформации государственных услуг под влиянием цифровизации сектора государственного управления.

3. Для расчета совокупного показателя уровня взаимодействия организаций и физических лиц с органами власти в электронном формате автором использована формула среднего гармонического критериев информатизации. Автору следовало представить преимущества предложенного подхода к проведению оценки перед имеющимися и полнее обосновать выбор метода расчета.

Вместе с тем, указанные замечания не умаляют значимости диссертационного исследования. Диссертация отвечает требованиям, установленным Московским государственным университетом имени М.В. Ломоносова к работам подобного рода. Содержание диссертации соответствует специальности 5.2.7. Государственное и муниципальное управление (по экономическим наукам), а также критериям, определенным пп. 2.1-2.5 Положения о присуждении ученых степеней в Московском государственном университете имени М.В.Ломоносова, а также оформлена согласно требованиям Положения о совете по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова.

Таким образом, соискатель Калганов Игорь Сергеевич заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.7. Государственное и муниципальное управление.

Официальный оппонент:

доктор экономических наук, профессор,
ФГБОУ ВО «МИРЭА – Российский
технологический университет»,
Институт кибербезопасности и цифровых технологий,
кафедра КБ-9 «Предметно-ориентированные
информационные технологии», профессор

Евгений Сергеевич Митяков

Дата « 31 » 10 2024 г.

Подпись руки

УДОСТОВЕРЯЮ:

Начальник Управления кадров

М.М. Бу



Контактные данные:

Тел.: 8 (499) 215-65-65 доб. 1140, e-mail: mityakov@mirea.ru

Специальность, по которой официальным оппонентом защищена диссертация:
08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономическая
безопасность)

Адрес места работы:

119454, г. Москва, проспект Вернадского, д. 78

ФГБОУ ВО «МИРЭА – Российский технологический университет», Институт
кибербезопасности и цифровых технологий

Тел.: +7 499 600-80-80, e-mail: rector@mirea.ru